

Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera

2023





Accede a los
Informes Anuales
2023

Este documento es una transcripción del Anexo II del Informe Anual Consolidado, pero adaptado a un formato más visual, atractivo y comprensible para facilitar su lectura. Puedes acceder al informe completo, en el que encontrarás las referencias a estándares, normativa aplicable, opinión de verificadores y el resto de información financiera, operativa y legal consolidada que la compañía tiene obligación de presentar al finalizar el ejercicio, escaneando este código QR o en el siguiente enlace:
<https://www.naturgy.com/accionistas-e-inversores/informacion-economica/informes-anales>

Informe de **Sostenibilidad**
y **Estado de Información**
no Financiera

2023



En 2023, Naturgy ha celebrado su 180 aniversario, un logro del que estamos orgullosos. **Una historia de transformación guiada por el emprendimiento continuo y una vocación de servicio social** que sigue firme en la actualidad.

Hoy, **Naturgy afronta el futuro con el foco puesto en resolver el trilema energético** que representan el avance en sostenibilidad, el coste razonable de la energía y el aseguramiento de la seguridad de suministro.

Es el único camino para abordar con éxito la transición energética, sin dejar a nadie fuera de juego.



1

**Visión de futuro
en Naturgy**

12

2

**Modelo
de negocio**

24

3

**Los grupos
de interés
de Naturgy**

70

4

**Integridad
y confianza**

88

5

**La oportunidad
de los retos
medioambientales**

166

6

**Experiencia
de cliente**

294

7

**Compromiso
y talento**

316

8

**Innovación y
desarrollo de nuevos
negocios**

396

9

**Responsabilidad
social**

416

10

**Acerca
de este informe**

442

Anexos

458

**Cartas
de verificación**

536

Carta del Presidente

"Naturgy se ha consolidado como **uno de los principales protagonistas** de la evolución energética no solo de España, sino también de otros muchos países."



Estimado lector,

En 2023 hemos celebrado nuestro 180 aniversario, un logro del que estamos orgullosos.

La historia de Naturgy es la historia de una transformación. Una metamorfosis en mayúsculas guiada siempre por el emprendimiento continuo y una vocación de servicio social que sigue firme en la actualidad.

A lo largo de este tiempo, Naturgy se ha consolidado como uno de los principales protagonistas de la evolución energética no solo de España, sino también de otros muchos países donde ha llevado los avances tecnológicos que han mejorado la vida de millones de personas, han contribuido a la competitividad de miles de empresas y han fomentado el bienestar y el crecimiento económico de sociedades diversas en los cinco continentes.

Hoy, casi dos siglos después, Naturgy continúa siendo una empresa que se transforma y responde a los retos del momento. Vuelve a demostrar su espíritu pionero fomentando la utilización de los gases renovables como vector energético fundamental de la transición energética, y apostando decididamente por la generación de electricidad a través de tecnologías renovables libres de emisiones de carbono.

Naturgy afronta así el futuro con el foco puesto en resolver, con su decidido compromiso, el trilema energético que representan el avance continuo en la sostenibilidad, el conseguir costes razonables de la energía que permitan servir a precios razonables a nuestros clientes, y en asegurar la seguridad de suministro a la sociedad. Como empresa comprometida, queremos y debemos ofrecer soluciones energéticas que velen por la protección de nuestro entorno y garanticen precios asequibles, sin poner en riesgo la garantía de suministro. Es el único camino que, en el contexto actual, vislumbramos para abordar con éxito la transición energética, sin dejar a nadie fuera de juego.

Naturgy, un actor clave en la transición energética

Con esta convicción, Naturgy quiere ser un actor relevante en la evolución del sector hacia una transición energética realista y compatible con nuestro entorno y, por ello, hemos continuado desarrollando nuestra hoja de ruta prevista en el Plan Estratégico.

"Durante 2023, Naturgy ha continuado ejerciendo **su rol protagonista como agente impulsor** del desarrollo de la cadena de valor de los gases renovables como son el biometano y el hidrógeno."

En el año 2023 el total de inversiones ha crecido casi un 12%. Del total invertido, más de un 60% se ha destinado al crecimiento, principalmente al desarrollo de proyectos de generación renovables y al desarrollo de redes. En términos de sostenibilidad cabe destacar que el 79% de las inversiones son elegibles y el 74% están alineadas según la Taxonomía de la UE, mostrando de este modo la solvencia de un modelo de negocio sostenible y la creación de valor a largo plazo en favor del planeta y las personas.

Naturgy ha alcanzado, a final de 2023, más de 6,4 GW de potencia de generación eléctrica renovable en estado de operación, de los cuales 4,9 GW estaban operativos en España.

Fuera de España, a finales de 2023, tuvo lugar el primer vertido de energía de la instalación fotovoltaica 7v Solar Ranch, la primera instalación renovable de Naturgy en Estados Unidos que cuenta con 300 MW de potencia pico y generará 560 GWh anuales de electricidad. Además, ha iniciado la construcción del "Proyecto Grimes" (269 MW) en Texas, que será su segunda instalación fotovoltaica en el país.

En Australia, Naturgy comenzó a operar su tercer parque eólico, BerryBank II, aumentando la capacidad total instalada de la compañía hasta los 386 MW. Además, se han incorporado 10 MW de capacidad de almacenamiento en baterías.

Durante 2023, Naturgy ha continuado ejerciendo su rol protagonista como agente impulsor del desarrollo de la cadena de valor de los gases renovables como son el biometano y el hidrógeno. En el ámbito del biometano la compañía cuenta con una cartera de más de 60 proyectos en desarrollo, de los que 37 son para la producción de biogás y su posterior proceso de enriquecimiento para producir biometano con el objetivo de inyectarlo en la red de gas natural y el resto están basados en acuerdos de comercialización. En cuanto al hidrógeno, la compañía trabaja en el desarrollo de grandes hubs de producción de hidrógeno renovable vinculados a zonas de transición justa, especialmente en áreas afectadas por el cierre de las centrales térmicas.

La compañía también ha potenciado las inversiones en sus redes de distribución de electricidad, necesarias no sólo para acercar el producto de estas tecnologías al consumidor final, sino imprescindibles para garantizar la seguridad tanto de suministro como de la operativa diaria. El objetivo es que la transformación de la red contribuya de forma muy significativa al avance hacia la descarbonización de la economía, al mismo tiempo que se refuerza la garantía de suministro para todos los ciudadanos.

Naturgy quiere ser un actor clave en la transición energética, reduciendo el total de las emisiones, alcances 1, 2 y 3, en un 27% en 2025 respecto al año base 2017, tal y como refleja el Plan Estratégico y nuestro Plan de Sostenibilidad. En este sentido, durante 2023 hemos continuado dando pasos firmes para la consecución de nuestros objetivos. Prueba de ello es la evolución de las emisiones directas de alcances 1 y 2 que han sido 12,9 MtCO₂eq, lo que representa un 41% menos que en 2017, nuestro año base, o la huella de carbono total, que incorpora también las emisiones indirectas, que ha sido de 114,6 MtCO₂eq, un 30% inferior a la de 2017.

Naturgy entiende que la lucha contra el cambio climático debe vincularse con el impulso de la restauración del capital natural y la biodiversidad a través de iniciativas alineadas con la prevención, reducción y compensación de los impactos, y así avanzar en el compromiso de no pérdida neta de biodiversidad y la potenciación del valor de los entornos naturales. De esta forma, en 2023, desarrollamos 353 iniciativas de biodiversidad, el 22% de carácter voluntario, así como actuaciones de restauración ambiental en 336 hectáreas, de las que el 22% corresponde a espacios, hábitats o especies protegidas.

Naturgy, un agente para la promoción de la transición justa y al lado de sus clientes

En 2023, se han normalizado los precios de la energía tras la escalada de 2021, agravada en 2022 tras el conflicto de Ucrania.

En este contexto, la compañía ha mantenido el compromiso con sus clientes y ha ampliado la iniciativa de bajada de precios, iniciada en 2021 con las Tarifas Compromiso de electricidad y gas, y que han llegado a más de 2 millones de clientes.

Asimismo, y alineada con su compromiso en la lucha frente al cambio climático, durante el año 2023 Naturgy ha logrado un importante hito al alcanzar más de 1.600.000 contratos con certificados eco de electricidad, mediante mecanismo de garantías de origen y 580.000 contratos con certificado eco de gas, mediante certificados de reducción de emisiones.

Como compañía comprometida con las comunidades y los entornos donde realiza su actividad, quiero destacar los avances que han tenido lugar en el último ejercicio en relación con la implantación del modelo de relacionamiento social en varios territorios donde la compañía desarrolla la construcción y operación de instalaciones renovables. Este modelo materializa el compromiso social que Naturgy adquiere en los territorios en los que tiene presencia a través de acciones enfocadas a la educación y sensibilización de diferentes públicos, el fomento de acciones formativas para impulsar el empleo local, y la adopción de acuerdos y alianzas con diversos colectivos locales.

Naturgy, objetivos cumplidos

Durante 2023, la compañía presentó la revisión estratégica con horizonte 2025 tras la ejecución de la primera mitad del Plan Estratégico 21-25 y superar todos los objetivos comprometidos hasta la fecha. Las inversiones del quinquenio 2021-25 ascenderían a más de 13.000 millones de euros, lo que implicaría un incremento de más de 5.000 millones respecto al anterior periodo estratégico.

Los resultados alcanzados en 2023 confirman el adecuado progreso en la ejecución de la estrategia. En particular, Naturgy ha registrado en 2023 un Ebitda de 5.475 millones de euros y un resultado neto de 1.986 millones.

"En el año 2023, **el total de inversiones ha crecido casi un 12%**. Del total invertido, **más de un 60% se ha destinado** al crecimiento, principalmente **al desarrollo de proyectos de generación renovables y al desarrollo de redes.**"

El negocio conjunto de redes, tanto en España como en Latinoamérica, creció respecto a 2022 debido tanto a la actualización tarifaria como a un mejor desempeño operativo. El buen comportamiento global de los negocios en Latinoamérica fue parcialmente compensado por un impacto negativo de los tipos de cambio, principalmente por la depreciación del peso argentino.

Las actividades liberalizadas siguieron adaptándose a la volatilidad de la coyuntura energética durante el año. La mayor parte del crecimiento del Ebitda lo aportan los segmentos de Gestión de la Energía, Generación Renovable y Comercialización.

Estos resultados han permitido acometer inversiones y cumplir con los compromisos de retribución al accionista, mejorar la ratio de deuda financiera neta sobre Ebitda hasta 2,2 veces y mantener un elevado nivel de contribución fiscal con 2.229 millones de euros a las administraciones públicas.

Más allá de los resultados financieros, nuestra gestión de la sostenibilidad también ha sido merecedora del reconocimiento del mercado. Como ejemplo de ello, la compañía ha sido reconocida por Ecovadis con su medalla Oro, lo que sitúa a Naturgy entre el 5% con mejor valoración de todas las empresas evaluadas por esta plataforma de calificación. Además, hemos sido reconocidos de nuevo como una empresa líder mundial por nuestra acción frente al cambio climático y la gestión del agua por parte del prestigioso índice Carbon Disclosure Project (CDP) y un año más, de manera ininterrumpida desde hace dos décadas, Naturgy continúa formando parte del índice FTSE4Good.

Naturgy, un equipo humano a la altura de los retos

Todo lo anterior no hubiera sido posible sin la confianza, el trabajo y el esfuerzo de todas las personas que forman parte de este proyecto empresarial, con quien Naturgy mantiene un fuerte compromiso con su desarrollo, siendo prueba de ello el aumento del 14% en 2023 de las horas destinadas a formación.

Naturgy mantiene un firme compromiso con la seguridad y salud de las personas, sustentado a través de políticas y acciones encaminadas a preservar y fomentar la responsabilidad en esta materia. Es por esto, por lo que el Comité de Dirección aprobó en 2023 un nuevo plan de seguridad y salud para el período 2024-2025, que contribuirá a la consecución de los compromisos y objetivos en seguridad y salud asumidos por el Consejo de Administración.

También la compañía ha declarado fundamental el fomento de la diversidad e igualdad de oportunidades entre todas las personas trabajadoras de la compañía. Así, en 2023, se firmó el Plan de Igualdad de Naturgy que potencia las fortalezas en esta materia y establece un catálogo de medidas y acciones concretas para mantener, corregir y prevenir desviaciones en materia de igualdad.

Quiero por último agradecer la confianza, el trabajo y el esfuerzo de todas aquellas personas que hacen que el éxito de Naturgy sea posible: el apoyo de los accionistas, la fidelidad de nuestros clientes y proveedores y, de forma especial, la confianza y el compromiso de todos los profesionales vinculados a la compañía. Los logros que menciono en esta carta, y los que aparecen a lo largo del informe, les pertenecen sin lugar a duda a todos ellos.

Muchas gracias,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Francisco Reynés', written over a horizontal line.

Francisco Reynés
Presidente Ejecutivo

Madrid, febrero 2024.

Visión de futuro en Naturgy

Pionera en la introducción en España del gas ciudad y, más tarde, del gas natural; casi dos siglos después, **Naturgy continúa demostrando su espíritu innovador y pionero con la introducción del gas renovable** como vector energético fundamental en la transición energética, **junto con el impulso de las energías renovables** eólica y solar.



1.

Visión de futuro en Naturgy

1. Propósito y estrategia.
2. Compromiso con la sostenibilidad.

Hace 180 años, nació el proyecto que hoy es Naturgy con la vocación de transformar el mundo a través de la energía. Pionera en la introducción en España del gas ciudad y, más tarde, del gas natural; casi dos siglos después, Naturgy continúa demostrando su espíritu innovador y pionero con la introducción del gas renovable como vector energético fundamental en la transición energética, junto con el impulso de las energías renovables eólica y solar.

A lo largo de este tiempo, Naturgy se ha consolidado como uno de los principales protagonistas de la evolución energética no solo de España, sino también de otros muchos países donde ha llevado los avances tecnológicos que han mejorado la vida de millones de personas, han contribuido a la competitividad de miles de empresas y han fomentado el bienestar y el crecimiento económico de sociedades diversas en los cinco continentes.

En estos 180 años, Naturgy ha sabido adaptar su modelo de negocio a los cambios sociales, tecnológicos y económicos acontecidos en el mundo a través de una gestión empresarial resiliente a los distintos contextos de la historia y a una cultura transformadora que impulsa el día a día de las personas.

La Naturgy del presente y el futuro está plenamente comprometida con el desarrollo sostenible, los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), con especial hincapié en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, y para ello se apoya en un modelo de negocio enfocado en garantizar el suministro de energía competitiva, segura y sostenible que apuesta por las energías y gases renovables.

La compañía mira al futuro inspirada por los pilares que la han guiado durante casi dos siglos e impulsada por su propósito y sus valores transformadores.

1. Propósito y estrategia

En un escenario global que continúa tensionado por las diferentes crisis paralelas, los conflictos geopolíticos, las tensiones en la cadena de suministro, la evolución del cambio climático junto con un contexto económico marcado por la inflación y la subida de los tipos de interés que agrandan las desigualdades, las familias y empresas sienten la vulnerabilidad de la sociedad y el planeta.



En este escenario, el propósito de Naturgy, verbalizado en su *claim*: *Transforming together*, define la dirección y el futuro de la compañía. Un futuro que pasa por transformar el mundo a través de la energía, abordando con determinación los retos de la transición energética y las demandas de la sociedad trabajando con excelencia, transparencia y el talento de un equipo comprometido y junto a los grupos de interés.

Cuatro valores guían el propósito de Naturgy: innovar para un futuro mejor (*Forward Vision*), trabajar con excelencia (*Excellence Driven*) desde el lado más humano (*People Oriented*), y con el objetivo último de contribuir a un mundo más sostenible (*One Planet*).

Para llevar a cabo este propósito y generar un impacto positivo sobre las personas y la naturaleza, la compañía cuenta con el Plan Estratégico 2021-2025, asentado sobre cinco pilares: la búsqueda del crecimiento orgánico, el foco en las actividades de renovables y redes, la mejora continua de los procesos (incluidos especialmente los de relación con clientes), la plena integración de los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en la estrategia y gestión, y la transformación cultural que haga posible todo lo anterior.

En 2023, el escenario macroeconómico influido por una alta inflación y en consecuencia las altas tasas de interés que añaden incertidumbre a las perspectivas económicas, la volatilidad sin precedentes en el sector energético, los cambios regulatorios acompañados de una aceleración de los planes para la transición energética tanto en Europa como en Estados Unidos, sin olvidar el protagonismo de la seguridad y asequibilidad del suministro, han aconsejado analizar la evolución del Plan Estratégico teniendo en cuenta estas tendencias.

Esta revisión, realizada en el ecuador del plan, incorpora y resalta el rol que Naturgy seguirá desempeñando como actor clave para aportar una solución equilibrada al trilema energético.

La transición energética debe equilibrar el trilema

Naturgy seguirá jugando un papel clave para abordar el trilema energético.



Seguridad de suministro

- ▶ Papel esencial en la adquisición de gas para la economía española (>30% del gas importado).
- ▶ Riesgo *take or pay* en los contratos de adquisición de gas.
- ▶ Aumento de la actividad de las CCGT/mayores necesidades de carga base.

Sostenibilidad

- ▶ Capacidad instalada renovable como % del total para 2025: 50%.
- ▶ Mayor atención a los gases renovables.

Precios competitivos y asequibles

- ▶ El 60% de los clientes se benefició de las iniciativas de precios a largo plazo de Naturgy en 2022.
- ▶ Medidas de apoyo al cambio a tarifas reguladas por el gas.

¿Quiénes somos?

Nuestro modelo de negocio

Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales (en adelante, Naturgy) constituyen un grupo dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios en más de 24 países. Suministra gas y electricidad a casi 16 millones de clientes y tiene una potencia instalada de 17,1 GW y un mix diversificado de generación de electricidad. Un modelo resiliente para afrontar los retos de la transición energética.

¿Cómo somos?

Nuestros valores

- › **Forward Vision:** innovando para un futuro mejor.
- › **Excellence Driven:** trabajando con excelencia.
- › **People Oriented:** transformando desde el lado más humano.
- › **One Planet:** por una sociedad más sostenible.

¿Qué queremos conseguir?

Nuestro propósito

Transforming together: la transformación del mundo a través de la transición energética y la respuesta a las demandas de la sociedad y los clientes. Naturgy quiere hacerlo junto a sus empleados, clientes, accionistas y colaboradores.

¿Cómo lo vamos a conseguir?

Nuestra estrategia

- › **Crecer:** llevar a cabo un crecimiento orgánico consistente con la transición energética y desplegar una rotación oportunista de los activos para acelerar la transformación.
- › **Poner el foco:** en las actividades de renovables y redes de aquellos lugares y marcos regulatorios estables y reducir la volatilidad en los compromisos de aprovisionamiento.
- › **Ser una compañía best in class:** llevar a cabo procesos de mejora continua, aumentando la huella digital y reinventando la relación con los clientes.
- › **Continuar incorporando aspectos ASG:** arraigados en la esencia de la compañía, alineados con los ODS y guiados por metas tangibles para cumplir con los compromisos.
- › **Cambiar la cultura:** impulsar la pasión en los empleados a través de valores fundamentales y estar alineados con los diferentes grupos de interés.

Principales objetivos de inversión

En materia económica, el Plan Estratégico de Naturgy persigue unos objetivos ambiciosos, con una inversión estimada para el período 2021-2025 de 13.200 millones de euros. Esta inversión se establece manteniendo la disciplina financiera y poniendo el foco en proyectos con retornos predecibles en energías renovables y redes.

Para el periodo 2023-2025, se estima una inversión de 9.900 millones de euros en las que las dos principales líneas de inversión se reparten del siguiente modo:



Renovables

~ **6.000 millones €**

- › Tecnologías de generación probadas.
- › Foco en geografías atractivas.
- › Compromiso con la innovación.
 - Generación distribuida.
 - Biogás e hidrógeno.
 - Movilidad sostenible.



Redes

~ **2.800 millones €**

- › Foco en marcos sólidos con gestión regulatoria proactiva.
- › Proyectos en curso para alcanzar una automatización y operación en remoto total.
- › Adaptación de las infraestructuras existentes para que desempeñen un papel clave en la transición energética.

Cabe señalar que el 80% de las inversiones previstas en el Plan Estratégico resultarán elegibles de acuerdo a la Taxonomía de la UE de finanzas sostenibles. Por tanto, esta inversión estará alineada con la transición energética.


ASG en el centro de la visión de la compañía

El Plan Estratégico y el Plan de Sostenibilidad que emana de este reflejan los compromisos de Naturgy con el medioambiente, la sociedad y la gobernanza (ASG). Situar en la hoja de ruta la sostenibilidad como eje vertebrador de la estrategia permite reducir el impacto medioambiental, aumentar la implicación y compromiso de los grupos de interés y avalar a la compañía como actor comprometido con la transición energética.

Naturgy entiende su contribución a la transición energética bajo un enfoque que engloba tres realidades complementarias y mutuamente influyentes: Clima, Naturaleza y Personas, que tiene que dar una respuesta equilibrada al trilema energético.

A la hora de abordar la transición energética es imprescindible entender los efectos que el cambio climático tiene en la pérdida de biodiversidad y la relevancia que la creación de capital natural positivo tiene en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. No obstante, los cambios económicos y sociales derivados de la transición energética ya sea por pérdida de empleos, cambios en las condiciones de vida por desarrollo de energías renovables o encarecimiento de materias primas como la energía, hacen que la solución para abordar las problemáticas de clima y naturaleza deba tener en cuenta a las personas. De tal forma que el cambio contribuya a la creación de una riqueza compartida, que permita una adaptación justa y que no cause mayores desigualdades.

Los principales objetivos de Naturgy recogidos en el Plan de Sostenibilidad a 2025 en materia ASG son:

		Objetivo 2025	2023	2022		
	Medioambiente Cero emisiones netas en 2050	➤ Reducción de emisiones GEI.	27%	30%	16%	Reducción de tCO ₂ eq (alcances 1+2+3) ⁽¹⁾ .
		➤ Biodiversidad.	350	353	265	Proyectos (#).
	Social Paridad de género en 2030	➤ Potenciar la diversidad.	40%	36%	27%	Mujeres en puestos directivos y gerenciales. España.
		➤ Extender políticas ASG en la cadena de suministro.	95%	84%	70%	Proveedores auditados en ASG.
	Gobernanza Retribución del equipo directivo alineada con ASG	➤ Objetivos ASG como parte de los incentivos al equipo directivo.	20%	20%	3%	Retribución variable ligada a ASG.
		➤ Informes de riesgos de cambio climático y Taxonomía.	100%	Parcial	Parcial	Implementación de TCFD y Taxonomía UE.

Nota: 1. vs. 2017. Alcances 1+2 alineados con el escenario 1,5°C y Alcance 3 alineado con escenario WB2D.

El capítulo “Modelo de negocio” de este informe detalla el despliegue de la estrategia de la compañía.

Durante 2023, Naturgy ha conseguido avances significativos en la ejecución de este Plan Estratégico, tal y como lo evidencian los siguientes indicadores:

Pilares del Plan Estratégico 2021-2025	Principales logros de 2023
Crecer	<ul style="list-style-type: none"> › El Ebitda en 2023 ha superado los 5.475 millones de euros principalmente como consecuencia de la volatilidad de precios energéticos en el periodo. Este fuerte crecimiento del Ebitda del 10,5% vs 2022 se ha logrado desacoplándolo de la huella de carbono, reduciendo esta en un 8,5%. › Naturgy tiene el compromiso de invertir 13.200 millones de euros en el marco de su Plan Estratégico 2021-2025. En 2023, las inversiones crecieron un 12% con respecto al año anterior, hasta alcanzar los 2.136 millones de euros. El 79% de estas inversiones es elegible según la Taxonomía de la UE. › La deuda neta se mantuvo estable en 12.090 millones de euros mientras que la deuda financiera neta/Ebitda se sitúa en 2,2 veces en comparación con 2,4 veces en 2022.
Foco	<ul style="list-style-type: none"> › Naturgy cuenta ya con 6,4 GW de potencia operativa de renovables, de los que 1 GW ha entrado en operación en 2023. › La planta de Vila-Sana empezará a inyectar gas renovable a la red a partir del primer semestre de 2024 y se convertirá en la tercera instalación que la compañía opera comercialmente en España. La planta, ubicada en una explotación ganadera generará biometano para abastecer el consumo anual equivalente de 3.150 viviendas y evitará la emisión a la atmósfera de cerca de 2.450 toneladas de CO₂ al año, inyectando 11,5 GWh/año a la red de distribución de gas. › A finales de 2023 tuvo lugar el primer vertido de energía de la instalación fotovoltaica 7v Solar Ranch, la primera instalación renovable de Naturgy en Estados Unidos que cuenta con 300 MW de potencia pico y generará 560 GWh anuales de electricidad. › En Australia, Naturgy comenzó a operar su tercer parque eólico (BerryBank II), aumentando la capacidad total instalada de la compañía hasta los 396 MW, incluyendo 10 MW de capacidad de almacenamiento en baterías.
Best-in-class	<ul style="list-style-type: none"> › Naturgy ha ampliado la iniciativa de bajada de precios iniciada en 2022, tanto en electricidad como en gas, a más de 2 millones de clientes (residenciales y pymes). De estos, 1,5 millones se han beneficiado de una reducción de más de un 30% en el precio variable de energía. › Durante el año 2023, Naturgy ha mantenido su compromiso con la sostenibilidad, logrando un importante hito al contar con más de 1.600.000 contratos con certificados eco de electricidad (mediante mecanismos de garantías de origen – GDO's) y 480.000 contratos con certificado eco de gas (mediante certificados de reducción de emisiones – CERs).
ASG	<ul style="list-style-type: none"> › Reducción de las emisiones totales de gases de efecto invernadero en un 30% desde 2017.

Pilares del Plan Estratégico 2021-2025	Principales logros de 2023
ASG	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 353 iniciativas de biodiversidad en marcha a nivel internacional, el 22% de carácter voluntario. Se han desarrollado actuaciones de restauración ambiental en 336 ha. El 22% de esta superficie corresponde a espacios, hábitats o especies protegidas. ▶ Un 26% de las posiciones directivas y gerenciales están cubiertas por mujeres. ▶ Se ha alcanzado un 84% de cobertura de auditorías ASG sobre el volumen de compra con riesgo alto en ASG.
Cultura	<ul style="list-style-type: none"> ▶ La compañía cuenta con el “Programa Flex&Lead” dirigido a la contratación externa de jóvenes talentos con diversidad de perfiles, con el objetivo de incorporar a 300 jóvenes a 2025. Durante la vigencia de programa se han incorporado más de 150 personas, de las que un 81% son mujeres. ▶ Firma del Plan de Igualdad de Naturgy 2023-2027 y firma del “Protocolo de acoso sexual y/o por razón de sexo”, con adaptación a la Ley 2/2023 de 20 de febrero. ▶ Se ha consolidado el modelo global de medición de la satisfacción y compromiso de los empleados de Naturgy. A través de la escucha organizativa periódica, se realizan acciones dirigidas a la mejora continua de la experiencia del empleado. A cierre de 2023 la compañía contaba con un 49% de empleados promotores, 18 puntos más que en 2022.



2. Compromiso con la sostenibilidad

Naturgy, como compañía energética, tiene la capacidad de realizar una contribución clave al desarrollo sostenible de las comunidades y la prosperidad de las personas con las que mantiene relación a través de su oferta de servicios. En concreto, con respecto a la agenda de desarrollo sostenible en estos momentos vigente (la Agenda 2030 y los Objetivos de desarrollo Sostenible de Naciones Unidas), Naturgy contribuye directa y positivamente a la consecución de los siguientes objetivos:



Garantizar el acceso universal a una energía asequible, confiable y moderna, aumentar el uso de energías renovables y fomentar la eficiencia energética.

En 2023, Naturgy ha incrementado su potencia instalada en energías renovables en un 17% y trabaja activamente por ofrecer a la sociedad en general y a sus clientes en particular formas alternativas de energía respetuosa con el medioambiente como el gas renovable, del que la compañía tiene una capacidad de producción e inyección en 2023 de 0,30 TWh.



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Naturgy trabaja activamente por ofrecer productos y servicios a sus clientes que contribuyan a mejorar la eficiencia energética y la calidad del aire en ciudades más saludables.

Durante 2023, Naturgy ha comercializado en España la puesta en marcha de más de 9.500 instalaciones fotovoltaicas de autoconsumo que representan una potencia instalada de 50,3 MW.

Las soluciones y medidas encaminadas a mejorar la eficiencia energética de los clientes de Naturgy han permitido alcanzar un ahorro en los consumos de gas y electricidad equivalente a 1,3 TWh.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. En 2023, Naturgy ha reducido sus emisiones totales de gases de efecto invernadero un 30% respecto al año base 2017.

No obstante, Naturgy es consciente de que su capacidad para contribuir al desarrollo sostenible también radica en la forma en la que gestiona internamente su actividad. Es decir, importa lo que hace la compañía, pero también cómo lo hace. Así, por ejemplo, entiende que:

- › Trabajar por la integración social de colectivos vulnerables contribuye a la erradicación de la pobreza, potencia el crecimiento económico y reduce las desigualdades sociales.
- › Garantizar la inclusividad en la compañía contribuye a una sociedad más diversa e igualitaria.

- › La digitalización de sus servicios contribuye a la innovación y al desarrollo de infraestructuras.
- › La gobernanza, la gestión de riesgos y las normas de cumplimiento afectan a la estabilidad social de las comunidades en las que opera la compañía.

Por ello, Naturgy ha formalizado en la Política de Responsabilidad Corporativa un conjunto de compromisos internos que emanan de su propósito de compañía. A continuación, se enumeran las palancas del Plan de Sostenibilidad, su alineación con los valores de Naturgy, los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa y los principales ODS a los que impacta, tanto de manera directa como indirecta:

Palanca	Nuestros valores	ODS	Nuestros compromisos
Integridad y confianza	› Excellence Driven.	8 10 12 16 17	› Integridad y transparencia. › Cadena de suministro responsable.
La oportunidad de los retos medioambientales	› Forward Vision. › One Planet.	3 6 7 9 11 12 13 14 15	› Gestión responsable del medio ambiente.
Experiencia de cliente	› Excellence Driven.	7 9 11 12 17	› Excelencia en el servicio.
Compromiso y talento	› Forward Vision. › People Oriented.	3 4 5 8 9 10	› Interés por las personas. › Seguridad y salud.
Innovación y desarrollo de nuevos negocios	› Excellence Driven.	7 8 9 11 12 13 15 17	› Compromiso con los resultados. › Excelencia en el servicio.
Responsabilidad social	› People Oriented. › Excellence Driven.	1 3 7 8 10 11 12 17	› Compromiso social. › Cadena de suministro responsable. › Integridad y transparencia.



En 2021, Naturgy definió el Plan de Sostenibilidad de forma integrada con el Plan Estratégico a 2025. En 2023, junto con la revisión estratégica la compañía, ha revisado los indicadores y objetivos del Plan de Sostenibilidad. Contiene seis palancas de actuación y 70 objetivos para mejorar la gestión y el desempeño de la compañía frente a aquellos aspectos del entorno con los que tiene mayor potencial de contribución (ver detalle en el siguiente capítulo).

Modelo de negocio

Naturgy trabaja desde hace 180 años en el sector de la energía gracias a **un modelo de negocio que ha sabido adoptar los cambios sociales, tecnológicos y económicos** acontecidos en el mundo.

Su éxito ante los retos y las oportunidades del entorno es consecuencia de **una gestión empresarial resiliente a los distintos contextos de la historia y a una cultura transformadora** que se preocupa del día a día de las personas.



2.

Modelo de negocio

1. Estructura organizativa y negocios en los que opera.
2. Presencia geográfica.
3. Situación de la entidad.
4. Plan de Sostenibilidad.
5. Finanzas sostenibles y Taxonomía.

Naturgy trabaja desde hace 180 años en el sector de la energía gracias a un modelo de negocio que ha sabido adoptar los cambios sociales, tecnológicos y económicos acontecidos en el mundo. Su éxito ante los retos y las oportunidades del entorno es consecuencia de una gestión empresarial resiliente a los distintos contextos de la historia y a una cultura transformadora que se preocupa del día a día de las personas.

La compañía es consciente del reto global que plantea la lucha contra el cambio climático y por ello, ha transformado y reorientado su negocio hacia la transición energética a través de una estrategia basada en el impulso de las energías renovables y un modelo de negocio sostenible que contribuye a los retos sociales y ambientales que enfrenta la humanidad.

1. Estructura organizativa y negocios en los que opera

Naturgy se constituyó en 1843 y, actualmente, tiene su domicilio social en Avenida de América, número 38, de Madrid. En 2023, la compañía cumplió 180 años de historia aportando soluciones al progreso de la sociedad.

Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales forman un grupo dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios. El modelo de negocio, centrado en la creación de valor, está comprometido con el desarrollo sostenible de la sociedad, garantizando el suministro de energía competitiva, segura y con el máximo respeto al medioambiente.

Naturgy está presente en más de 24 países, suministra gas y electricidad a casi 16 millones de clientes, alcanzando cuotas de mercado de contratos de gas y electricidad en España del 44,3% y 14,6% respectivamente, con una potencia instalada de más de 17,1 GW y un mix diversificado de generación de electricidad.

Opera en los mercados regulados y liberalizados de gas y electricidad, con una contribución relevante de la actividad internacional, principalmente en los siguientes ámbitos:

- › Distribución de gas y electricidad.
- › Generación y comercialización de electricidad.
- › Infraestructura, aprovisionamiento y comercialización de gas.

Modelo de negocio

El modelo de negocio de Naturgy se desarrolla a través de un amplio número de sociedades principalmente en España, Latinoamérica (Argentina, Chile, Brasil, México y Panamá), Estados Unidos, Australia y resto de Europa.

Naturgy, siguiendo el proceso de transformación continua, ha reorganizado sus negocios en torno a dos grandes áreas estratégicas (Redes de Distribución y Mercados de Energía) que aportan visibilidad de la evolución de los negocios y en base a las cuales se definen los siguientes segmentos de operación:

- › **Redes de distribución:** agrupa los segmentos de negocios dedicados a la gestión de infraestructuras reguladas de distribución y transporte de gas y electricidad:
 - **Gas España:** engloba el negocio regulado de distribución de gas en España.
 - **Gas México:** engloba el negocio regulado de distribución y comercialización de gas en México.
 - **Gas Brasil:** engloba el negocio regulado de distribución y comercialización de gas en Brasil.
 - **Gas Argentina:** engloba el negocio regulado de distribución y comercialización de gas en Argentina.
 - **Gas Chile:** engloba el negocio de redes y comercialización de gas en Chile.
 - **Electricidad España:** engloba el negocio regulado de distribución de electricidad en España.
 - **Electricidad Panamá:** engloba el negocio regulado de distribución y comercialización de electricidad en Panamá.
 - **Electricidad Argentina:** engloba el negocio regulado de distribución y comercialización de electricidad en Argentina.

En 2022 estos segmentos conformaban las agrupaciones de Redes Iberia y Redes Latinoamérica. Dentro de este bloque, también se integra un holding que desarrolla actividades transversales vinculadas directamente con los negocios de esta agrupación.

- › **Mercados de energía:** integra los segmentos de negocios liberalizados con el siguiente detalle:
 - **Gestión de la energía:** incluye las siguientes actividades:
 - la comercialización del gas natural licuado, así como la actividad de transporte marítimo (GNL Internacional hasta el 31 de diciembre de 2022).

- la gestión del aprovisionamiento y resto de infraestructuras de gas y la comercialización a grandes consumos intensivos en energía (a 31 de diciembre de 2022, todas estas actividades conformaban el segmento de Mercados y Aprovisionamientos).
- la gestión del gasoducto de Medgaz, consolidada por el método de participación (Gasoductos hasta el 31 de diciembre de 2022).

▪ **Generación Térmica:**

- **España:** incluye la gestión del parque de generación térmica convencional (aquella que utiliza combustibles para la generación de calor y que no tiene un régimen especial) en el ámbito de España (nuclear y ciclos combinados).
- **GPG Latinoamérica:** incluye la gestión del parque de generación térmica convencional de Global Power Generation (GPG) en México, República Dominicana y Puerto Rico, este último integrado por el método de participación a través de la sociedad EcoEléctrica LP.

▪ **Generación Renovable:**

- **España:** incluye la gestión del parque y los proyectos de generación de fuentes de energía eólica, minihidráulica, solar y cogeneración ⁽¹⁾, incorporando adicionalmente la generación de electricidad hidráulica situados en España, así como el porfolio de desarrollo en el resto de países de Europa.
- **GPG Latinoamérica:** incluye la gestión del parque y los proyectos de generación de electricidad renovable de GPG situados en Latinoamérica (Brasil, Chile, Costa Rica, México y Panamá).
- **GPG Australia:** incluye la gestión del parque y los proyectos de generación de electricidad renovable de GPG situados en Australia.
- **Estados Unidos:** incluye la gestión de los proyectos de generación fotovoltaica que se desarrollan en Estados Unidos.
- **Gases renovables:** recoge la gestión de los proyectos de gases renovables, específicamente biometano e hidrógeno verde. Incluye también proyectos de movilidad sostenible. A 31 de diciembre de 2022, se incluía en el segmento Renovables y Nuevos Negocios.
- **Comercialización:** tiene como objetivo gestionar el modelo comercial a clientes finales para gas, electricidad y servicios, incorporando nuevas tecnologías y servicios para desarrollar todo el potencial de la marca.

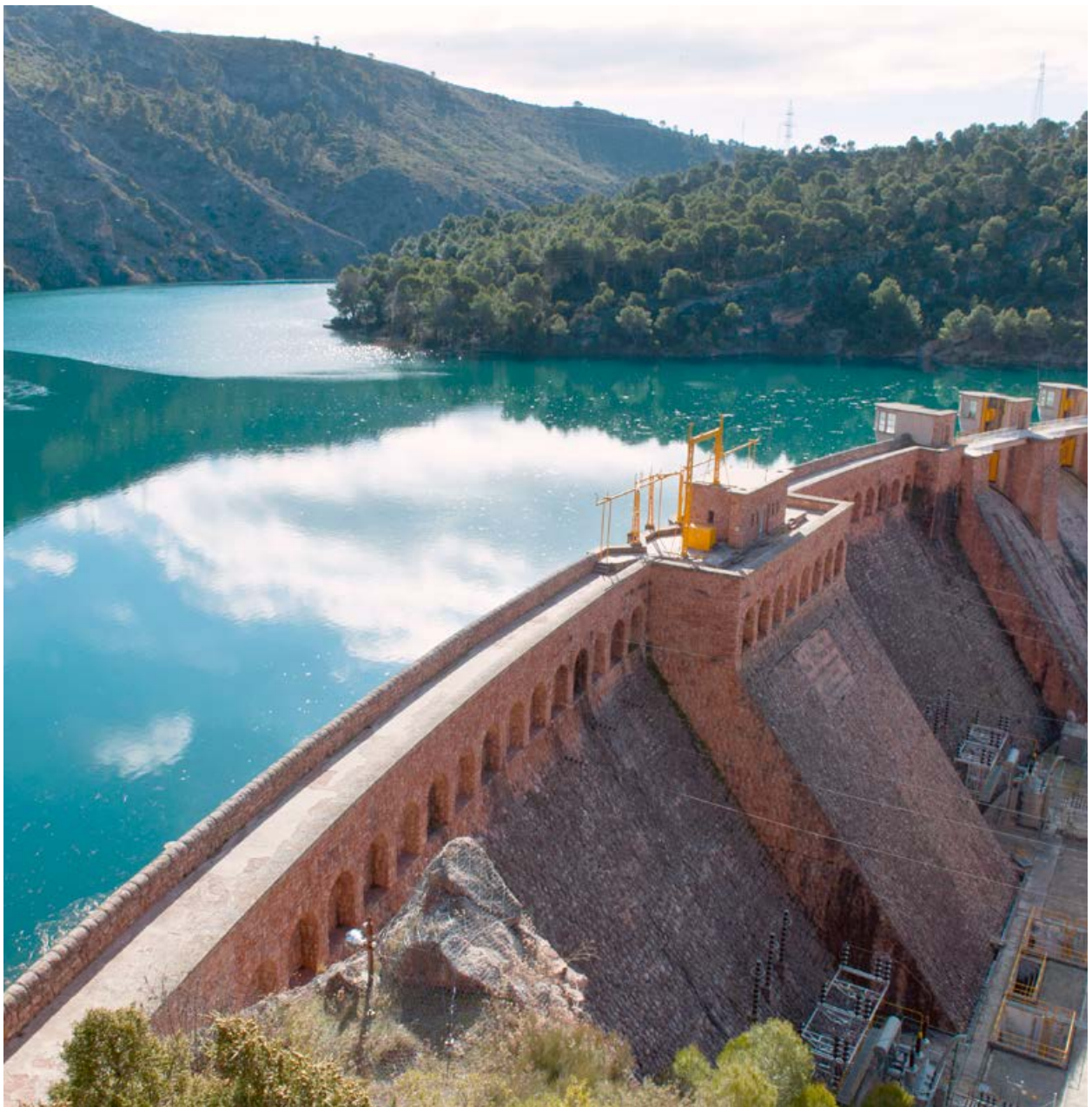
En 2022, estos segmentos conformaban las áreas de Gestión de la Energía, Renovables y Nuevos Negocios y Comercialización. También se incluye un holding que desarrolla actividades transversales vinculadas directamente con los negocios de esta agrupación.

- › **Resto:** incluye básicamente los gastos de funcionamiento de la corporación, así como las actividades menores y residuales consideradas en Nuevos Negocios a 31 de diciembre de 2022.

⁽¹⁾ En la Memoria consolidada de Naturgy a 31 de diciembre de 2023 y 2022, se considera la actividad de cogeneración formando parte de la UGE de Generación Renovable España debido a que existe una única unidad de dirección que gestiona las operaciones y los activos de cogeneración conjuntamente con los negocios de generación eólica, minihidráulica y solar. Asimismo, la retribución de las instalaciones de cogeneración, al igual de lo que ocurre con las instalaciones eólicas y solares en España, se encuentra sujeta al Real Decreto 413/2014, de 6 de junio, por el que se regula la actividad de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos.

A lo largo de la cadena de valor, el modelo de negocio de Naturgy se diferencia por ser líder en el sector del gas y ser un referente en el sector eléctrico, en ambos casos garantizando la continuidad del suministro, aspecto esencial para prestar un servicio de calidad y para el cumplimiento de la función social de la compañía; proporcionando una amplia oferta de servicios de valor añadido e impulsando la innovación sostenible como motor de desarrollo.

En el Anexo I de las Cuentas Anuales Consolidadas se detallan las sociedades que forman parte de Naturgy y las actividades que desarrollan.



Negocios en los que opera

Liderazgo en el negocio del gas

Gas

Redes de distribución

Infraestructuras



11,1 millones de puntos de suministro.
136.970 km de red.

Buques metaneros en arrendamiento a largo plazo.
 Gasoducto de transporte Medgaz.

Nuestro posicionamiento

España

Líder en España con una cuota de mercado del **70%**, distribuyendo gas natural a más de 1.200 municipios en 10 comunidades autónomas y **5,4 millones** de clientes.

Latinoamérica

Primera distribuidora de Latinoamérica, donde suministra a más de **5,7 millones** de clientes. Presencia en Argentina, Brasil, Chile, México y en cinco de las principales ciudades latinoamericanas de estos países.

- › Siete buques metaneros (**1,16 Mm³**).
- › Participación del **24,5%** en el gasoducto del Medgaz.
- › Participación en la planta de regasificación de Ecoeléctrica y la planta de licuefacción de Qalhat.
- › Capacidad de almacenamiento arrendado de **0,8 bcm**.

Nuestras fortalezas

Naturgy mantiene una posición destacada en los mercados donde opera, lo que supone una plataforma de crecimiento orgánico, tanto por la captación de nuevos clientes en municipios con gas, como por la expansión de redes a zonas no gasificadas.

Naturgy tiene una infraestructura de gas integrada encaminada a dotar al negocio de gran estabilidad, proporcionar flexibilidad a las operaciones, y permitir transportar el gas hacia las mejores oportunidades de negocio.

Aprovisionamiento

Gases renovables

Comercialización



~21 bcm de cartera de suministro.

~2 MW capacidad instalada de producción en plantas propias de biometano.

248,6 TWh de gas comercializado.

Modelo de negocio basado en la diversificación y la flexibilidad, que ha convertido a Naturgy en un operador global con un fuerte perfil internacional.

Naturgy tiene contratos de aprovisionamiento con proveedores en todo el mundo, tanto en estado gaseoso (GN) como en forma de gas natural licuado (GNL).

Biometano: capacidad de 0,30 TWh instalados en producción o inyección. Dos plantas propias de producción y una cartera de 37 proyectos de desarrollo propios para la producción de biogás y *upgrading* a biometano con el objetivo de inyectar en la red de gas natural.

Hidrógeno verde: Naturgy ha trabajado en el desarrollo de grandes hubs de producción vinculados a zonas de transición justa, especialmente en áreas afectas por el cierre de centrales térmicas.

Más de 3,5 millones de clientes minoristas e industriales en España y ventas de GNL en multitud de países del mundo.

Operador global con flexibilidad para explotar mercados que presenten márgenes atractivos.

Cuota de mercado de contratos de gas del **44,3 %** en España.

Suministro competitivo a las centrales de ciclo combinado.

Naturgy cuenta con una cartera de contratos de aprovisionamiento diversificada y flexible, con mecanismos de revisión ante desajustes de los precios.

La convivencia y paulatina sustitución del gas natural por los gases renovables en las infraestructuras de distribución actuales del grupo, permitirán la descarbonización, tanto de las redes en todo el territorio español, como de los sectores consumidores de gas (industria, residencial o transporte).

Naturgy tiene una cartera diversificada de clientes finales, actuando como comercializador de gas tanto en España como en el mercado internacional.

Naturgy es líder en la oferta combinada de energía dual y ofrece una amplia gama de servicios de valor añadido.

Referente en el negocio eléctrico

Electricidad

Redes de distribución

Generación térmica



4,8 millones de puntos de suministro.
156.232 km de red.

10,7 GW de capacidad de generación.

Nuestro posicionamiento

España
 Tercer operador en el mercado español donde distribuye electricidad a **3,8 millones** de clientes.

Latinoamérica
 Presencia en Argentina y Panamá con **1 millón** de clientes.

Naturgy tiene una posición de liderazgo en los mercados donde opera.

España
 Capacidad de **8,1 GW** (7,4 GW centrales de ciclo combinado, 0,6 GW nuclear y 0,1 GW cogeneración).

En junio de 2020 se abandonó la actividad de generación de carbón.

La cuota de mercado de Naturgy es del **17,32%**.

Internacional
 Capacidad de **2,6 GW**: 2,4 GW centrales de ciclo combinado (México) y 0,2 GW fuel (República Dominicana).

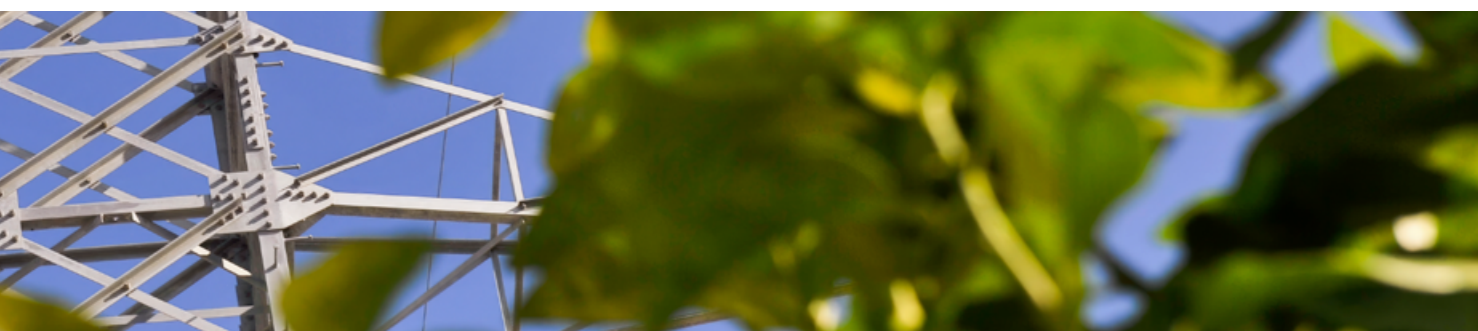
Nuestras fortalezas

Naturgy es un operador eficiente en términos de costes de operación y mantenimiento del negocio de distribución eléctrica.

Naturgy tiene un amplio conocimiento en las tecnologías de generación en las que opera y cuenta con una infraestructura capaz de ajustarse a las necesidades de cada modelo energético y a la realidad de cada país.

Generación renovable

Comercialización



6,4 GW de capacidad de generación.

20,6 TWh de electricidad comercializados.

España

Capacidad de 4,9 GW (2,1 GW hidráulica, 2,4 GW eólica y 0,4 GW solar). La cuota de mercado de Naturgy es del 6,8%.

Líder en los segmentos de gran consumo y residencial con una cuota del mercado total en España del **14,6%**.

Uno de los agentes principales del mercado español.

Internacional

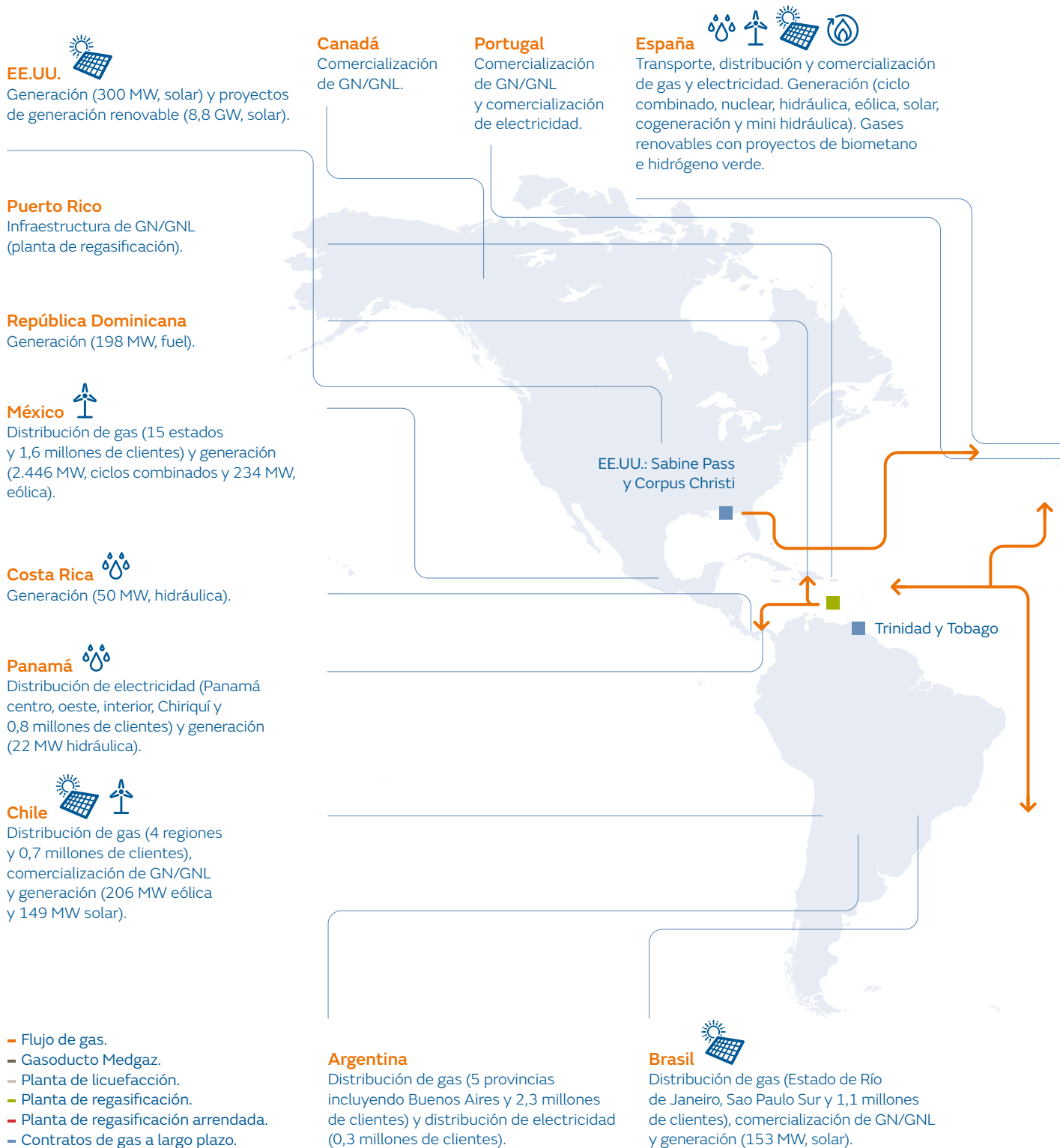
Capacidad de 1,5 GW: 0,1 GW hidráulica (Costa Rica y Panamá), 0,8 GW eólica (México, Chile y Australia) y 0,6 GW solar (EE.UU, Brasil y Chile).

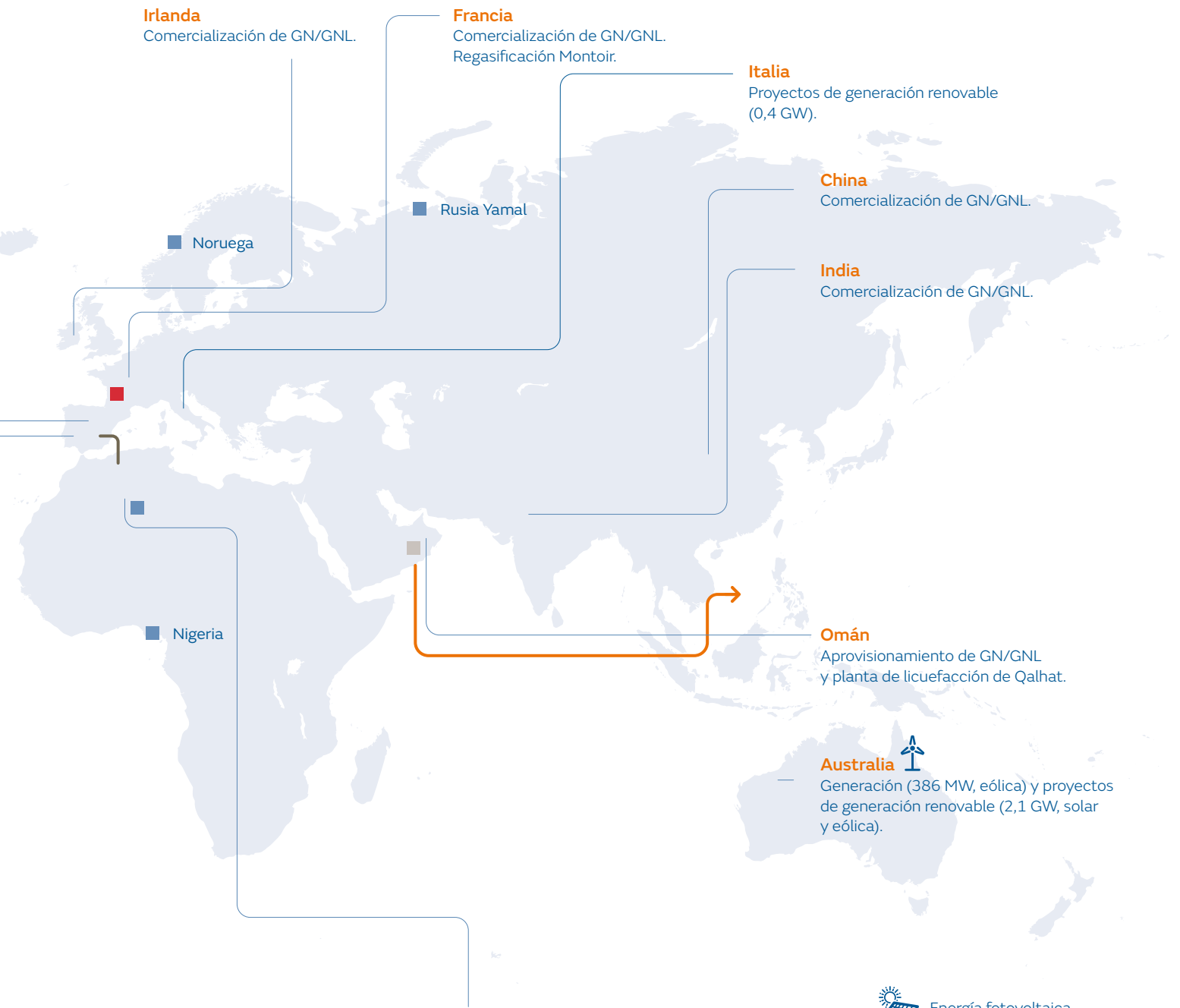
Oferta combinada de energía dual y amplia gama de servicios de valor añadido.

Naturgy mantiene un buen posicionamiento orientado, principalmente, al crecimiento en España, Australia y Estados Unidos, lo que permitirá aprovechar oportunidades de inversión en generación en esas geografías.

Naturgy cuenta con una posición de liderazgo en la comercialización combinada de gas natural y electricidad resultando en importantes ventajas, como menor coste de servicio, un servicio integrado al cliente y menores costes de adquisición, sin olvidar la consecución de una mayor vinculación con los clientes.

2. Presencia geográfica





Argelia
Aprovisionamiento de GN/GNL y gasoducto Medgaz.

-  Energía fotovoltaica.
-  Energía eólica.
-  Energía hidráulica y minihidráulica.
-  Gases renovables.

3. Situación de la entidad

Evolución y resultados 2023

Resultados generales

Importe neto de la cifra de negocios	<p>El importe neto de la cifra de negocios del ejercicio 2023 asciende a 22.617 millones de euros, un 33,4% menos que el 2022, principalmente como resultado de los mayores precios de la energía excepcionalmente altos en 2022, tras el comienzo del conflicto Rusia-Ucrania.</p>
Evolución del Ebitda	<p>El Ebitda consolidado del ejercicio 2023 alcanza los 5.475 millones de euros, con un incremento del 10,5% comparado con el año 2022, apoyado por los buenos resultados tanto de las actividades reguladas internacionales, por la actualización tarifaria y un mejor desempeño operativo, como de las actividades liberalizadas por la coyuntura energética internacional, por el aumento de la capacidad de energía renovable instalada y por la mejora en la gestión de la cartera de ventas y la optimización de sus costes de aprovisionamiento.</p>
Ratio de endeudamiento	<p>La deuda neta se mantuvo estable en 12.090 millones de euros mientras que la deuda financiera neta/Ebitda se sitúa en 2,2 veces en comparación con 2,4 veces a 31 de diciembre de 2022.</p>
Free Cash Flow después de minoritarios	<p>El flujo de caja libre de 2023 después de minoritarios ascendió a 2.536 millones de euros, sustentado en las actividades liberalizadas en el extranjero. Naturgy ha mantenido estable su posición de deuda neta, de 12.070 millones de euros a cierre de 2022 frente a 12.090 millones de euros registrados a cierre de 2023, al tiempo que ha realizado inversiones y adquisiciones por importe de 2.671 millones de euros y atendido sus compromisos de retribución al accionista por 1.441 millones de euros.</p>
Transacciones completadas	<p>No se han producido transacciones completadas en 2023 con impacto en la comparabilidad en los resultados 2023 frente a 2022.</p>

Inversiones

Las inversiones materiales e intangibles del año 2023 han alcanzado los 2.136 millones de euros, con un incremento del 12% respecto a las del ejercicio anterior.

La apertura de las inversiones materiales e intangibles entre mantenimiento y crecimiento proporciona información útil sobre el perfil inversor del grupo.

Las inversiones de mantenimiento (CAPEX) en 2023 ascienden a 844 millones de euros, frente a los 736 millones de euros del mismo periodo del año anterior, como consecuencia de un mayor mantenimiento en redes de distribución con un incremento del 27,9% respecto a 2022.

Las inversiones materiales e intangibles de crecimiento (CAPEX) en el periodo representaron más del 60% de las inversiones totales y ascendieron a 1.292 millones de euros en 2023. Las principales inversiones de crecimiento de 2023 son:

- ▶ Un total de 316 millones de euros invertidos en el desarrollo de redes en España y Latam, de los cuales 171 millones de euros fueron en España, entre gas y electricidad, 47 millones de euros en Panamá, 28 millones de euros en Gas Chile, 35 millones de euros en Gas México, 16 millones de euros en Argentina, gas y electricidad, y 19 millones de euros en Gas Brasil.
- ▶ Un total de 864 millones de euros invertidos en la construcción de diferentes proyectos renovables, de los cuales, 264 millones de euros fueron en España, 286 millones de euros en GPG Australia, 297 millones de euros en EE.UU. y 17 millones de euros en GPG Latam.
- ▶ Un total de 111 millones de euros en la actividad de comercialización.

Naturgy mantiene su apuesta en el desarrollo de la generación renovable alcanzando cerca de 6,4 GW de capacidad instalada a 31 de diciembre de 2023. En este sentido, durante el año entraron en operación 1 GW de capacidad adicional, de los cuales 575 MW fueron en España, 300 MW en EE.UU., 109 MW en GPG Australia, incluida la batería de almacenamiento, y 21 MW en GPG Latam, en Chile.

En España, Naturgy alcanzó un acuerdo con Ardian para la adquisición del 100% de ASR Wind, compuesto por: una cartera de doce proyectos de energías renovables de activos eólicos operativos regulados de 422 MW, ya considerados en el punto anterior, y proyectos de hibridación solar fotovoltaica de 435 MW. La operación se completó en el tercer trimestre de 2023.

En los próximos años, Naturgy está comprometida en la construcción de más de 24 parques eólicos y plantas fotovoltaicas en España, equivalentes a cerca de 0,8 GW de capacidad renovable adicional que se espera que entren en funcionamiento en el periodo 2024-2025.

En EE.UU., Naturgy ha terminado la construcción de la primera planta fotovoltaica que ha entrado en operación en este año 2023. Además, ha iniciado la construcción del "Proyecto Grimes" (269 MW) en Texas, que será su segunda instalación fotovoltaica en el país.

En Australia, Naturgy comenzó a operar su tercer parque eólico (BerryBank II), aumentando la capacidad total instalada de la compañía hasta los 386 MW, que no incluyen 10 MW de capacidad de almacenamiento en baterías.

También en Australia, Naturgy concluye el año con el inicio de la construcción de dos proyectos fotovoltaicos adicionales (Glenellen de 260 MW en Nueva Gales del Sur y Bundaberg de 100 MW en Queensland) y prevé alcanzar una capacidad renovable operativa de aproximadamente 1 GW en 2024, con la entrada en operación de los parques eólicos en Victoria de Ryan Corner (218 MW), de Hawkesdale (97 MW), el parque eólico Crookwell III en Nueva Gales del Sur (58 MW) y la planta fotovoltaica Cunderdin (128 MW), hibridada con baterías (55 MW/220 MWh), en el oeste de Australia.

Naturgy también lidera los desarrollos de gas renovable, en España, como pilar clave de la descarbonización, trabajando actualmente en varios proyectos de hidrógeno verde, biometano, almacenamiento y movilidad sostenible, con disposición a desplegar capital y recursos en este campo. Para mayor detalle de los proyectos en los que Naturgy está trabajando, ver el capítulo de “Innovación y desarrollo de nuevos negocios”.

Principales magnitudes económicas y operativas

Las acciones de Naturgy han cerrado el ejercicio de 2023 a un precio de 27 euros y una capitalización bursátil de 26.180 millones de euros, lo que supone un aumento de la cotización del 11,1% respecto al cierre del año anterior.

Principales magnitudes económicas

	2023	2022
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	22.617	33.965
Beneficio operativo bruto (Ebitda) (millones de euros)	5.475	4.954
Inversiones totales (millones de euros)	2.136	1.907
Beneficio neto (millones de euros)	1.986	1.649
Dividendo pagado (millones de euros)	1.454	1.164
Cotización de la acción a 31 de diciembre (euros)	27,00	24,31
Beneficio por acción (euros)	2,07	1,72

Contribución al Ebitda por actividades (%)

	2023	2022
Redes de distribución	48,2	49,7
Mercados de energía	53,9	51,6
Otros	(2,0)	(1,2)

Indicadores de estadísticas bursátiles

	2023	2022
Nº de accionistas (en miles)	54	55
Cotización a 31/12 (euros)	27,00	24,31
Beneficio por acción (euros)	2,07	1,72
Capital social (nº de acciones)	969.613.801	969.613.801
Capitalización bursátil (millones de euros)	26.180	23.571

Ratios financieras

	2023	2022
Endeudamiento (%) ⁽¹⁾	50,3	54,7
Ebitda/Coste deuda financiera neta	11,3x	9,9x
Deuda neta/Ebitda	2,2x	2,4x

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

Beneficios obtenidos por país (millones de euros)

	2023	2022
España	791	1.502
Argentina	5	23
Brasil	115	61
Chile	82	(68)
México	44	162
Panamá	13	11
Resto Latam	58	53
Total Latam	317	242
Resto del mundo	878	(95)
Total	1.986	1.649

La variación de los beneficios obtenidos en España respecto al ejercicio 2022 se debe principalmente a la caída de resultados por menor margen unitario en las ventas de gas, afectado por el peor escenario de precios, menor producción de generación térmica de ciclos combinados y menor retribución en distribución de electricidad, debido al reconocimiento en 2022 de un ajuste relacionado con la retribución de los años 2017-2019. En relación con el incremento de los beneficios del resto del mundo es consecuencia del efecto de la ineficacia en derivados de cobertura de ventas de gas registrada en 2022.

Principales magnitudes operativas de Naturgy

	2023	2022
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	378.390	386.464
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11.060	11.050
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	4.868	4.827
Red de distribución de gas (km)	136.970	136.272
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	156.232	155.060
Energía eléctrica producida (GWh)	43.888	47.029

La producción total de energía disminuye significativamente en 2023, fundamentalmente los ciclos combinados por las menores exportaciones de energía a Francia y por las temperaturas más templadas especialmente en el período invernal. Esta caída en la generación térmica en España ha sido parcialmente compensada por el aumento de la generación renovable. El efecto de las temperaturas más templadas ha impactado también en las ventas de distribución de gas.

Aprovisionamiento y transporte de gas

	2023	2022
Otros (GNL)	7,6%	6,0%
Nigeria	6,8%	8,8%
Trinidad y Tobago	3,9%	7,6%
Estados Unidos	30,1%	29,6%
Otros (GN)	6,9%	6,0%
Argelia	18,3%	17,2%

Continúa >

	2023	2022
Omán/Egipto/otros	9,6%	9,2%
Noruega	0,8%	0,6%
Rusia	16,0%	14,9%

En relación con el contrato de Yamal (Rusia), se ha mantenido el programa de entregas tal y como establece el contrato y supeditado a las medidas que se pudieran tomar por parte de las autoridades europeas en relación a las operaciones llevadas a cabo por las empresas con este país. En 2023, no se han aplicado sanciones sobre este contrato.

Gas renovable

	2023	2022
Capacidad de producción o inyección de gas renovable (TWh)	0,30	0,22

Los gases renovables, entre los que se encuentran el biometano y el hidrógeno, son una palanca fundamental para la descarbonización del negocio de gas de Naturgy. En los capítulos "La oportunidad de los retos medioambientales" e "Innovación y desarrollo de nuevos negocios" se aporta información más detallada.

Mix energético de Naturgy (%)

	2023	2022
Térmica	1,2	1,2
Hidráulica	11,8	12,8
Eólica	19,0	16,1
Nuclear	3,5	3,7
Minihidráulica	0,6	0,7
Solar	6,0	4,2
Cogeneración	0,3	0,3
Ciclo combinado	57,6	61,0

Capacidad instalada por fuente de energía (MW)

	2023	2022
Nuclear	604	604
Ciclo combinado	7.427	7.427
Cogeneración	51	51
Potencia térmica. España	8.082	8.082
Hidráulica	1.951	1.951
Eólica	2.426	1.885
Solar	428	394
Minihidráulica	111	111
Potencia renovable. España	4.916	4.341
Potencia instalada total. España	12.998	12.423
Fuel	198	198
Ciclo combinado	2.446	2.446
Potencia térmica. Internacional	2.644	2.644
Hidráulica	72	123
Eólica	826	717
Solar	602	281
Potencia renovable. Internacional	1.500	1.121
Potencia instalada total. Internacional	4.144	3.765
Potencia instalada total	17.142	16.188

Producción neta por fuente de energía (GWh)

	2023	%	2022	%
Nuclear	4.512	10	4.454	9
Ciclo combinado	12.092	28	19.801	42
Cogeneración	295	1	191	0
Potencia térmica. España	16.899	39	24.446	52
Hidráulica	3.554	8	1.531	3
Eólica	4.650	11	4.058	9
Solar	652	1	425	1
Minihidráulica	559	1	447	1
Producción renovable. España	9.415	21	6.461	14
Producción total. España	26.314	60	30.907	66
Fuel	722	2	594	1
Ciclo combinado	13.858	32	12.636	27
Producción. Internacional	14.580	33	13.230	28
Hidráulica	395	1	613	1
Eólica	2.026	5	1.733	4
Solar	573	1	546	1
Producción renovable. Internacional	2.994	7	2.892	6
Producción instalada total. Internacional	17.574	40	16.122	34
Producción instalada total	43.888	100	47.029	100

Producción de electricidad mediante fuentes renovables por país (GWh)

	2023	2022
Australia	1.020	810
Brasil	295	278
Chile	574	561
Costa Rica	304	499
España	9.415	6.461
Estados Unidos	1	0
México	709	630
Panamá	91	114
Total	12.409	9.353

Eficiencia media por tecnología (%)

	2023	2022
Ciclo combinado. España	50,3	53,6
Ciclo combinado. Internacional	53,7	53,3
Fuel. Internacional	40,3	40,7

Factor de disponibilidad medio por tecnología (%)

	2023	2022
Hidráulica. España	90,4	92,7
Nuclear. España	93,1	91,0
Ciclo combinado. España	83,2	87,7
Eólica. España	97,1	97,9
Solar. España	99,5	99,2
Minihidráulica. España	96,1	97,3
Cogeneración. España	94,4	92,7
Hidráulica. Internacional	94,2	94,7
Eólica. Internacional	90,2	93,7
Solar. Internacional	97,7	97,4
Fuel. Internacional	92,2	92,9
Ciclo combinado. Internacional	89,5	89,7

Pérdidas de energía eléctrica en transporte y distribución (%)

	2023	2022
España	8,2	8,5
Argentina	13,0	13,2
Panamá	14,9	13,6

El aumento en la cifra de pérdidas de energía de Panamá se debe principalmente al incremento de la demanda del 8% con respecto a 2022 provocado por las altas temperaturas registradas, que ocasionó el aumento en el consumo de la energía eléctrica, afectando a las pérdidas técnicas y el hurto de la energía en los asentamientos informales.

4. Plan de Sostenibilidad

	Objetivo 2025	2023	2022
Palanca 1. Integridad y confianza			
Financiación sostenible y/o compatible con transiciones energéticas (financiación verde, bonos de transición...) (millones euros)	5.492	7.983	6.923
Reuniones mantenidas con inversores ASG (número)	50	17	24
Riesgo ASG (RepRisk) ⁽¹⁾	BBB	BB	B
Coste por resolución de incidentes de ciberseguridad (coste directo, indirecto y reputacional) (€)/Desembolso IT (%)	0,3	0,0	0,0
Incidentes de ciberseguridad/Millones de ataques (%)	4,7	3,2	2,8
Índice internacional BitSight de Naturgy Energy Group	790	780	730
Nivel de cobertura de auditorías ASG sobre volumen de compra con riesgo alto ASG (%)	95,0	84,4	82,7
Volumen de compra con aceptación del Código Ético (%)	95,0	96,4	95,4
Implantación de la Guía de recomendaciones de Gestión y Uso de Redes Sociales	Implantada	Implantada	En curso
Mantener y renovar la Certificación ISO37001 y UNE19601 (gestión antisoborno y compliance penal)	Renovar	Sí	Sí
Imputaciones penales por delitos relacionados con la corrupción (número)	0	0	0
Auditoría anual externa del Modelo de Prevención Penal conforme al artículo 31 bis del Código Penal	Resultado favorable en todos los países sujetos	Resultado favorable en todos los países sujetos	Resultado favorable en todos los países sujetos

Continúa >

	Objetivo 2025	2023	2022
Contrapartes evaluadas en base a riesgo ASG (%) ⁽²⁾	100	100	100
Indicadores no financieros con salvedades (número)	0	0	0
Publicar el Informe de Transparencia Fiscal	Publicar Informe Transparencia Fiscal	En proceso	En proceso
Grado de cumplimiento de las nuevas recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV (%)	Absorber todas las modificaciones de las recomendaciones de la CNMV que se puedan producir y comprometer el cumplimiento de aquellas otras que no tengan que ver con la composición del accionariado y el derecho a la representación proporcional, o relacionadas con compromiso adquiridos con anterioridad	81	81
Adaptación SCIINF a requerimientos de ESRS ⁽¹⁾	SCIINF Adaptado a ESRS	SCIINF adaptado a Ley 11/2018, GRI y SASB	n.a.
Adaptación SCIINF a requerimientos de ESRS ⁽¹⁾	IS adaptado a ESRS	Iniciado análisis requerimientos	n.a.
Palanca 2. La oportunidad de los retos ambientales			
Emissiones absolutas GEI alcance 1 y alcance 2 (millones tCO ₂ eq) ⁽²⁾	11,0	12,9	15,1
Emissiones absolutas GEI alcance 3 (millones tCO ₂ eq) ⁽²⁾	109,4	101,7	110,1
Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh) ⁽²⁾	199	247	279
Potencia instalada de origen renovable (%) ⁽²⁾	48	37	34
Capacidad libre de emisiones (%) ⁽¹⁾	51,1	41,0	37,5
Gases renovables (TWh) ⁽²⁾	0,52	0,30	0,22
Consumo de agua (hm ³) ⁽²⁾	14,7	17,0	18,8

	Objetivo 2025	2023	2022
Intensidad de consumo de agua en generación (hm ₃ /TWh) ⁽¹⁾	0,31	0,39	0,40
Residuos producidos (kt)	110	115	94
Residuos reciclados o valorizados (%) ⁽²⁾	93	95	92
Emisiones atmosféricas de SO ₂ (kt) ⁽¹⁾	0,89	0,68	0,83
Emisiones atmosféricas de NO _x (kt) ⁽¹⁾	8,82	8,18	8,14
Iniciativas de mejora de la biodiversidad (número)	350	353	345
Implantar recomendaciones del TNFD ⁽³⁾ en ámbito corporativo (%) ⁽¹⁾	100	25	n.a.
Actividad con certificación ambiental ISO 14001 (% Ebitda) ⁽⁴⁾	95,0	97,2	97,9
Cálculo riesgos climáticos físicos y de transición energética a nivel corporativo (50%) y a nivel unidades de negocio (100%) (%)	100	75	50
CAPEX elegible según Taxonomía europea (%)	80	79	67
Palanca 3. Experiencia de cliente			
Net Promoter Score (NPS) España comercialización (global) (%) ⁽²⁾	45,0	27,0	20,8
Net Promoter Score (NPS) Argentina BAN (global) (%) ⁽²⁾	57,5	57,4	46,0
Net Promoter Score (NPS) Argentina Gasnor (global) (%) ⁽¹⁾	pendiente	64,1	n.d.
Net Promoter Score (NPS) Brasil (global) (%) ⁽²⁾	60,0	58,7	52,1
Net Promoter Score (NPS) Chile Metrogas (global) (%)	65,0	68,0	56,2
Net Promoter Score (NPS) México (global) (%) ⁽²⁾	46,0	73,0	39,4
Net Promoter Score (NPS) Panamá (atención clientes) (%) ⁽²⁾	20,0	7,0	7,4
Satisfacción global con la calidad del servicio (1-10) ⁽²⁾	8,5	8,0	7,6

Continúa >

	Objetivo 2025	2023	2022
Nº reclamaciones registradas/Nº contactos (%) ⁽²⁾	4,05	4,57	4,84
Cientes factura online (%) ⁽¹⁾	60,0	31,2	No disponible
Interacción canales digitales. España (%) ⁽¹⁾	53,0	47,6	44,2
Interacción canales digitales. Latinoamérica (%) ⁽¹⁾	50,0	31,1	No disponible
Potencia instalada autoconsumo fotovoltaico. España (MW) ^{(1) (5)}	308	50	17
Instalaciones autoconsumo fotovoltaico. España (número) ^{(1) (5)}	29.889	2.779	2.725
Electricidad vendida con GdO renovable. España (GWh) ⁽¹⁾	11.724	10.490	9.878
Volumen emisiones compensadas. España (ktCO ₂ eq) ⁽¹⁾	420	444	487
Palanca 4. Compromiso y talento			
Personas formadas sobre el total de empleados incluidos en los programas de transformación del talento (%)	75,0	81,7	83,5
Formación por empleado (horas)	>35,0	41,5	35,9
Mujeres en puestos directivos y gerenciales. España (%)	40,0	36,2	33,7
Diversidad de capacidades (sobre el total) (%)	2,5	1,6	1,6
Plantilla menor de 30 años (%)	10	6	5
Empleados promotores (%)	40	49	32
Índice de frecuencia de accidentes con tiempo perdido personal propio (criterio OSHA)	0,12	0,13	0,12
Índice de gravedad de accidentes con tiempo perdido personal propio (criterio OSHA)	6,15	5,62	5,66
Índice de absentismo por contingencia común (%)	≤3,0	1,8	2,6
Energía facturada en servicios de movilidad (GWh)	1.377	793	933

Continúa >

	Objetivo 2025	2023	2022
Palanca 5. Innovación y desarrollo de nuevos negocios			
Puntos de recarga de vehículos GN-GNL gestionados (número)	19	13	13
Puntos de recarga de vehículos eléctricos (número)	5.000	593	394
Clientes captados por productos de autoconsumo (número)	2.886	3.121	2.725
Capacidad de almacenamiento. España (MWh) ⁽¹⁾	240	0	0
Potencia de almacenamiento. España (MW) ⁽¹⁾	120	0	0
Señales supervisadas en remoto/MW instalado tecnologías renovables (número)	240	176	162
TIEPI. España (minutos)	36,4	30,7	35,4
Inversión en innovación sobre Ebitda (%)	>2	1,54	1,52
TOTEX destinado a Innovación abierta e innovación tecnológica (millones euros) ⁽¹⁾	249	85	75
Palanca 6. Responsabilidad social			
Asistentes a talleres de eficiencia energética en España (número)	7.900	4.134	3.942
Rehabilitaciones energéticas. España (número)	>5.000	4.435	3.625
Voluntarios (número)	1.000	908	646
Entidades sociales colaboradoras (número)	20	47	31
Iniciativas con evaluación de impacto (%)	100	50	33
Inversión social total ⁽⁶⁾ (millones de euros)	>8	11	11
Volumen de compra adjudicado a proveedores locales (%)	> 85,0	89,9	80,4

Las principales variaciones producidas en los indicadores, así como la evolución de los mismos son analizadas a lo largo del presente informe.



⁽¹⁾ Nuevos objetivos introducidos en 2023 en la revisión del Plan Estratégico a 2025.

⁽²⁾ Objetivos revisados en 2023 en la revisión del Plan Estratégico a 2025.

⁽³⁾ Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con la Naturaleza (TNFD).

⁽⁴⁾ Porcentaje de Ebitda certificado. El Ebitda utilizado para calcular este porcentaje corresponde a cierre de noviembre.

⁽⁵⁾ Menor incremento del previsto producido por una bajada en la contratación en sector doméstico por el incremento en los costes de financiación y un menor coste de la energía.

⁽⁶⁾ Incluye inversión social en la comunidad local e inversión filantrópica. Se estima que cuando se disponga de una metodología de valoración del Impacto social estas cifras variarán y se establecerán objetivos definitivos.

5. Finanzas sostenibles y Taxonomía

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

Desde el año 2012, Naturgy ha mantenido reuniones con inversores enfocadas en evaluar las políticas ASG del grupo. A lo largo de 2023, Naturgy ha continuado con esta actividad, participando en reuniones y procesos de engagement con varios inversores, entre los que destacan Santander, BNP Paribas, Amundi o Axa IM.

Asimismo, desde 2017 y en línea con su compromiso con la sostenibilidad, Naturgy tiene 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 de 2023, 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+.

En el mercado bancario, Naturgy cuenta actualmente con un importe de financiación verde que asciende a 6.289 M€ de los que un 79% (4.946 M€) corresponde a créditos cuyo coste está vinculado al menos a uno de los siguientes indicadores:

- › Emisiones GEI directas: reducción de la media trianual (Mt CO₂/GWh).
- › Intensidad en CO₂ de la generación eléctrica: reducción de la media trianual (tCO₂/GWh).
- › Mujeres en puestos directivos (%).

El ajuste en el coste de la deuda está vinculado al nivel de cumplimiento y su variación respecto a los indicadores del año anterior. Destacar que la financiación ligada a los indicadores ASG corresponde básicamente a líneas de crédito que no han sido dispuestas.

En la tabla siguiente se muestra la evolución de los indicadores ASG a los que están ligados dichos instrumentos de financiación sostenible.

Indicadores ASG de la financiación sostenible

	2023	2022
Emisiones GEI directas: reducción de la media trianual (MtCO ₂ eq)	13,4	14,2
Intensidad en CO ₂ de la generación eléctrica: reducción de la media trianual (tCO ₂ /GWh)	263	287
Consumo de agua: reducción de la media trianual (hm ³)	17,0	18,4
Mujeres en puestos directivos ⁽¹⁾ (%)	26,2	26,2

⁽¹⁾ El porcentaje de mujeres en puestos directivos y gerenciales en España es del 36,2% (33,7% en 2022), en línea con el objetivo de alcanzar un 40% al 2025, del Plan de Sostenibilidad de Naturgy.

Adicionalmente, Naturgy tiene varios préstamos otorgados por el Banco Europeo de Inversiones (BEI) por valor de 894 millones de euros destinados a proyectos de actividades que ayudan a mitigar el cambio climático, concretamente en proyectos de redes de electricidad y generación de electricidad con tecnologías renovables que están alineados con la Taxonomía de la UE.

Informe sobre el Bono Verde

Indicadores de uso de fondos

El número total de proyectos asignados a 31 de diciembre de 2023 al Bono Verde (emitido el 15 de noviembre de 2017) ha sido de 35, con una inversión total de 800 millones de euros y un porcentaje de fondos asignado respecto del total del importe obtenido mediante la emisión del bono verde del 100%.

Tecnología	Localización	Nombre del proyecto	Año puesta en marcha	Estado	Financiación Bono Verde 2023 (M€)	Financiado con Bono Verde (%)	Emisiones evitadas (tCO ₂)	Emisiones evitadas financiadas con Bono Verde (tCO ₂)
Fotovoltaica	España	C.F. CARPIO DE TAJO	2019	Operación	30,06	98%	35.380	34.807
Fotovoltaica	España	C.F. LA NAVA	2019	Operación	30,18	90%	47.200	42.549
Eólica	España	P.E. AMPLIACION EL HIERRO	2019	Operación	38,29	85%	56.141	47.488
Eólica	España	P.E. Balcón de Balos	2018	Operación	6,21	50%	18.836	9.367
Eólica	España	P.E. BARASOAIN	2019	Operación	43,22	82%	46.496	38.181
Eólica	España	P.E. DORAMÁS	2018	Operación	1,88	49%	3.766	1.829
Eólica	España	P.E. FUERTEVENTURA II	2018	Operación	2,96	50%	4.651	2.312
Eólica	España	P.E. LA HARÍA	2018	Operación	2,00	50%	3.843	1.917
Eólica	España	P.E. LA VAQUERÍA	2018	Operación	1,96	50%	4.086	2.029
Eólica	España	P.E. MERENGUE	2019	Operación	41,03	96%	57.303	55.060
Eólica	España	P.E. MIRABEL	2020	Operación	23,80	82%	35.263	28.785

Continúa >

Tecnología	Localización	Nombre del proyecto	Año puesta en marcha	Estado	Financiación Bono Verde 2023 (M€)	Financiado con Bono Verde (%)	Emisiones evitadas (tCO ₂)	Emisiones evitadas financiadas con Bono Verde (tCO ₂)
Eólica	España	P.E. MONCIRO	2019-20	Operación	36,37	85%	62.812	53.402
Eólica	España	P.E. MONTAÑA PERROS	2018	Operación	1,92	50%	4.519	2.245
Eólica	España	PE. PEÑAFORCADA - CATASOL II	2019	Operación	11,01	89%	12.509	11.152
Eólica	España	P.E. PILETAS I	2020	Operación	10,43	49%	22.695	11.115
Eólica	España	P.E. SAN BLAS	2019-20	Operación	34,15	89%	48.144	42.884
Eólica	España	P.E. TESO PARDO	2019	Operación	30,52	81%	40.276	32.727
Eólica	España	P.E. TESORILLO	2019	Operación	30,12	92%	36.913	33.893
Eólica	España	P.E. TIRAPU	2020	Operación	16,65	79%	14.662	11.511
Eólica	España	P.E. TRIQUIVIJATE	2018	Operación	3,46	50%	6.908	3.435
Eólica	España	PE. VIENTOS DEL ROQUE	2018	Operación	3,52	51%	8.866	4.510
Eólica	España	PE. MONTEJO DE BRICIA (AMPLIACIÓN)	2019	Operación	6,87	85%	10.390	8.873
Eólica	España	PE. FRÉSCANO	2019	Operación	21,74	91%	31.373	28.510
Eólica	España	PE. SAN AGUSTÍN	2019	Operación	27,22	84%	53.036	44.651
Eólica	España	PE. MONTE TOURADO - EIXE	2019	Operación	39,72	98%	62.820	61.705
Eólica	España	PE. PASTORIZA - RODEIRO	2019	Operación	36,50	91%	65.603	59.527
Eólica	España	PE. SERRA DO PUNAGO - VACARIZA	2019-20	Operación	28,70	85%	54.418	45.986
Fotovoltaica	España	C.F. PICON I	2019	Operación	33,65	94%	41.419	38.770
Fotovoltaica	España	C.F. PICON II	2019	Operación	31,70	91%	41.928	38.186
Fotovoltaica	España	C.F. PICON III	2019	Operación	30,46	91%	41.050	37.371

Continúa >

Tecnología	Localización	Nombre del proyecto	Año puesta en marcha	Estado	Financiación Bono Verde 2023 (M€)	Financiado con Bono Verde (%)	Emisiones evitadas (tCO ₂)	Emisiones evitadas financiadas con Bono Verde (tCO ₂)
Eólica	España	P.E. TOROZOS A	2019	Operación	36,98	94%	55.528	51.937
Eólica	España	P.E. TOROZOS B	2019	Operación	30,32	93%	46.440	43.027
Eólica	España	PE. TOROZOS C	2019	Operación	35,71	94%	56.688	53.183
Eólica	España	P.E. MOURIÑOS	2019	Operación	10,21	77%	16.383	12.592
Eólica	España	INFRAESTRUCTURAS COMUNES	2019	Operación	30,48	89%	0	0
					800,00		1.148.346	995.517

Los fondos del Bono Verde, según se reporta a 31 de diciembre de 2023, han sido asignados en su totalidad a inversiones en activos elegibles conforme a los requisitos del Green Bond Framework, manteniéndose sin cambios con respecto a los proyectos que se incluyeron en el informe a 31 de diciembre de 2022.

Los fondos netos de la emisión del bono fueron gestionados dentro del porfolio de liquidez de la tesorería de Naturgy, en caja u otros instrumentos de liquidez de corto plazo que no incluían actividades intensivas en gases de efecto invernadero u otras actividades controvertidas. Naturgy mantuvo a cierre de ejercicio un nivel mínimo de caja equivalente a los fondos pendientes de adjudicar del bono verde.

Indicadores de beneficio ambiental

El beneficio medioambiental estimado del Bono Verde se espera que sea de 995.517 tCO₂/año evitadas, en base a un total de aproximadamente 807,7 MW de potencia instalada con financiación del bono verde, con una producción asociada de unos 1.817 GWh/año.

Para el cálculo de las emisiones evitadas en 2023 se ha utilizado la metodología de Naciones Unidas ACM0002 para Mecanismos de Desarrollo Limpio: "Metodología Consolidada para la Generación con Fuentes Energías Renovables Conectadas a la Red", mediante el cálculo según la opción b) del Mm Simple Ajustado. Este método pondera el Factor de Emisión del Margen de Operación de fuentes de bajo coste operativo junto con carga base y otras fuentes en función del número de horas en que cada uno de ellos son marginales.

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 y 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 sostenibles tanto ambiental como socialmente, para identificar y valorar los impactos asociados y para definir las medidas de prevención, mitigación y, en su caso, la compensación necesaria.

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 los impactos de la compañía.

Glosario de indicadores

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 (€) 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	Número 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".

Continúa >

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 Taxonomía UE (Reglamento 2020/852)

Introducción

Para alcanzar los objetivos establecidos en el Pacto Verde Europeo, la Comisión Europea se ha comprometido a movilizar al menos un billón de euros en inversiones sostenibles durante el próximo decenio. La participación activa de los mercados financieros en la financiación de la economía sostenible es indispensable para los planes de la Unión Europea de avanzar hacia una economía baja en carbono. Para ello, la Comisión Europea está impulsando un paquete de medidas para contribuir a mejorar el flujo de dinero hacia actividades sostenibles en toda la Unión Europea. Una de estas medidas es el Reglamento de Taxonomía, Reglamento (UE) 2020/852, un sistema de clasificación de las actividades económicas sostenibles, que define en base a criterios objetivos lo que es y no es sostenible. Constituye un lenguaje común para inversores y empresas que impulse, por un lado, las inversiones hacia tecnologías y empresas más sostenibles, con un impacto positivo sustancial sobre el clima y el medioambiente, y, por otro, el cumplimiento de los objetivos climáticos de la UE, el Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

En particular, persigue las siguientes metas ambientales:

- **Mitigación del cambio climático:** se considera que una actividad contribuye de forma sustancial a mitigar el cambio climático cuando dicha actividad contribuya de forma sustancial a estabilizar las concentraciones de gases efecto invernadero en la atmósfera.

- › **Adaptación al cambio climático:** soluciones de adaptación que o bien reduzcan de forma sustancial el riesgo de efectos adversos del clima actual o prevea soluciones de adaptación que contribuyan a prevenir el riesgo de efectos adversos sobre las personas, naturaleza u otros activos.
- › **Sostenibilidad y protección de agua y recursos marinos:** contribuir al desarrollo del buen estado de las masas de agua, incluidas las superficiales y subterráneas, o prevenir su deterioro cuando estén ya en buen estado.
- › **Transición a una economía circular:** usar los recursos naturales, especialmente materiales sostenibles de origen biológico y otras materias primas, en la producción de modo más eficiente aumentando la durabilidad y responsabilidad de los productos.
- › **Prevención y control de la contaminación:** mediante la reducción de las emisiones contaminantes a la atmósfera, mejora de niveles de calidad del aire, limpieza de residuos, etc.
- › **Protección y restauración de la biodiversidad y ecosistemas:** logrando un estado de conservación favorable de los hábitats naturales y seminaturales y de las especies o evitando su deterioro si su estado de conservación ya es favorable.

En 2021, la Unión Europea publicó los Actos Delegados de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático y, durante 2022, se modificó dicho reglamento para dar cabida a las actividades de gas y nucleares. Finalmente, en 2023 se han publicado los Actos Delegados para el resto de metas ambientales, así como modificaciones en algunos criterios técnicos y ampliación de actividades para las metas de mitigación y de adaptación al cambio climático.

La Taxonomía establece dos tipos de actividad:

- › **Elegibilidad:** una actividad es elegible si está incluida entre las actividades listadas en los diferentes Actos Delegados.
- › **Alineación:** subconjunto de actividades elegibles que, aparte de estar listadas, cumplen con los criterios de contribución sustancial positiva a los criterios ambientales, no generan daños significativos de carácter negativo sobre los otros objetivos y cumplen con las salvaguardas sociales.

El Reglamento establece que hay que reportar tres indicadores económicos: el porcentaje que representan las actividades elegibles o alineadas sobre el total de la empresa del volumen de negocio, del CAPEX y del OPEX.

- › El ejercicio de divulgación de la Taxonomía se ha afrontado de una forma rigurosa y uniforme, para conocer el grado de contribución de la compañía a los objetivos medioambientales definidos y, al mismo tiempo, dar seguridad a accionistas e inversores frente al greenwashing. Los requisitos técnicos para la clasificación de actividades han sido los definidos en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión de 4 de junio de 2021 y su modificación según el Reglamento Delegado 2023/2485, por el Reglamento Delegado (UE) 2022/1214 y por el Reglamento Delegado 2023/2486 por los que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y por el que se establecen los criterios técnicos de selección, para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales y cumple a su vez unas garantías sociales mínimas.

Alcance del informe

La totalidad de las sociedades que componen el perímetro de consolidación del Grupo Naturgy han sido consideradas en el análisis llevado a cabo para establecer las actividades elegibles bajo los criterios de la Comisión Europea para la Taxonomía.

Las actividades de Naturgy se encuadran en el sector de la energía. Tras analizar la contribución de los negocios de la compañía a los seis objetivos climáticos establecidos en el Reglamento Delegado se concluye que los objetivos que son materiales para el reporte de actividades taxonómicas son los climáticos. Los anexos en los que se detallan los sectores y actividades económicas que contribuyen a los objetivos de la mitigación y adaptación al cambio climático incluyen específicamente el sector energético y las actividades taxonómicas desarrolladas por Naturgy.

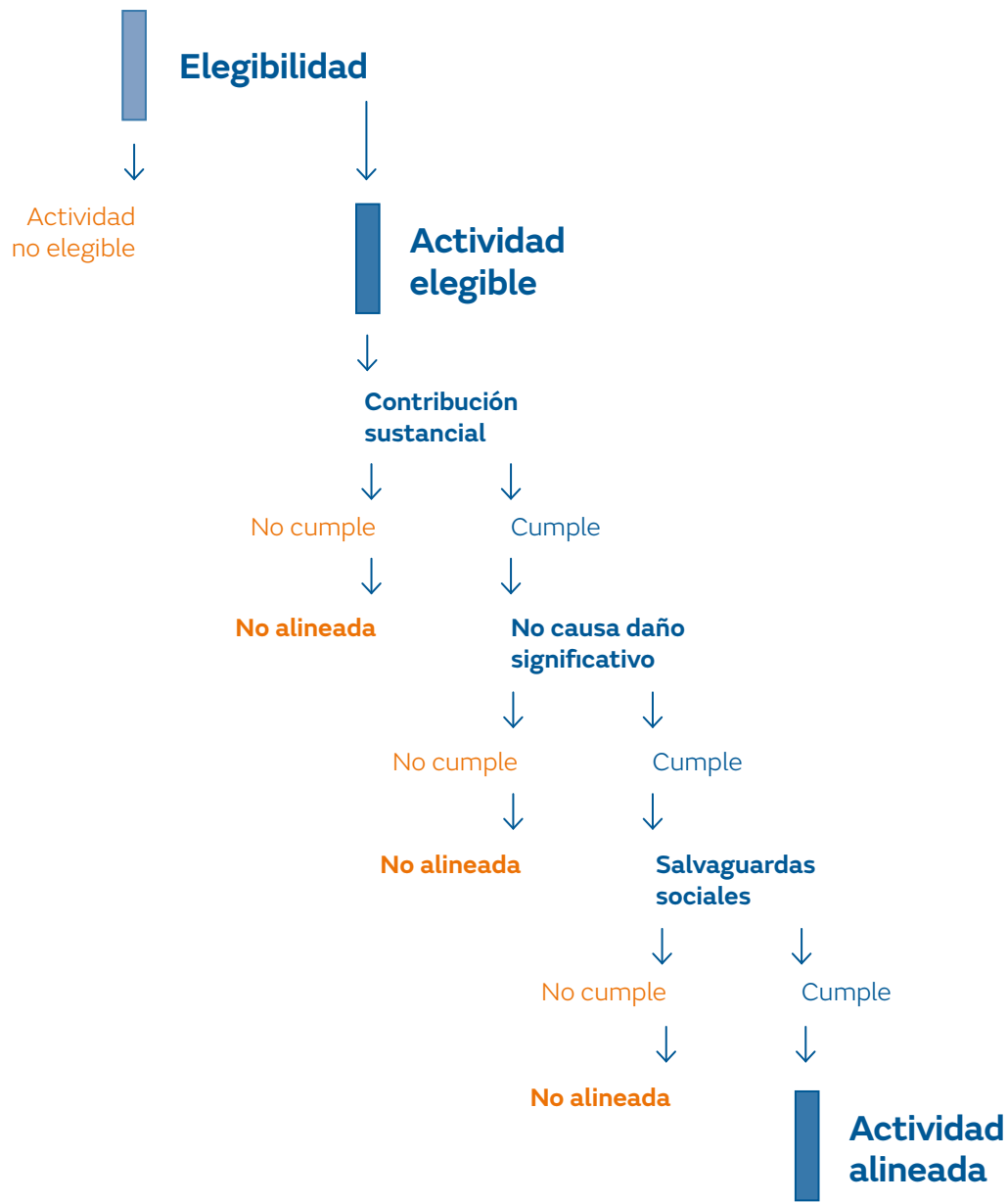
No sucede lo mismo para los otros cuatro objetivos ambientales de la taxonomía (Protección del agua y de los recursos marinos, Transición a la economía circular, Prevención y control de la contaminación, Protección y restauración de la biodiversidad y de los ecosistemas), cuyos criterios técnicos se establecen en el Reglamento Delegado 2023/2486. En los respectivos anexos se constata que el sector de la energía no está considerado específicamente como actividad elegible para el cumplimiento de ninguno de los objetivos.

Si bien ninguno de los negocios de la compañía se vincula directamente con las actividades especificadas en los anexos relacionados con los objetivos no climáticos, podrían considerarse elegibles ciertas operaciones complementarias o de soporte realizadas en las instalaciones, tales como el tratamiento de agua, gestión de residuos o restauración ambiental. Sin embargo, no se ha llevado a cabo el análisis correspondiente para evaluar su compatibilidad con dichos objetivos, debido a que no son materiales para la compañía. Al no ser actividades de negocio no generan ingresos, siendo nulo el indicador de volumen de negocio. Por otra parte, las inversiones y los gastos operativos que corresponden a estas actividades complementarias se incluyen en las partidas correspondientes de las instalaciones, sin que exista el detalle suficiente que permita asignarlos a objetivos concretos. Para las instalaciones elegibles para los objetivos climáticos, estas partidas se han considerado en los indicadores correspondientes. No sucede así en el caso de actividades complementarias llevadas a cabo en instalaciones que no son elegibles. Por ejemplo, el tratamiento que se hace de aguas residuales urbanas para utilizarlas como agua de aporte en varias centrales de ciclo combinado de gas podría considerarse elegible para el objetivo de transición a una economía circular. Sin embargo, estas partidas no están individualizadas contablemente, por lo que no es posible evaluar los gastos e inversiones correspondientes al integrarse en partidas generales y no contarse con las evidencias necesarias.

El ejercicio de divulgación de la **Taxonomía** se ha afrontado de una forma rigurosa y uniforme, para conocer el **grado de contribución de la compañía a los objetivos medioambientales** definidos y, al mismo tiempo, **dar seguridad a accionistas e inversores** frente al *greenwashing*.

Proceso de análisis

Para realizar el análisis de la taxonomía, Naturgy ha creado un equipo de trabajo transversal formado por personas de diferentes unidades, tanto de negocio como de áreas corporativas, de acuerdo a las actividades establecidas en el Reglamento Delegado (EU) 2020/852, aplicando una metodología acorde con la regulación y basada en las siguientes etapas:



Elegibilidad

Se han analizado las actividades de negocio de Naturgy incluidas en los Reglamentos Delegados 2021/2139 y sus modificaciones y 2023/2486, que completan el Reglamento 2020/852.

En el Reglamento Delegado 2021/2139 y sus modificaciones se establecen los criterios técnicos de selección para los objetivos climáticos (mitigación y adaptación al cambio climático), mientras que en el Reglamento Delegado 2023/2486 se fijan los criterios para los otros cuatro objetivos ambientales (Protección del agua y de los recursos marinos, Transición a la economía circular, Prevención y control de la contaminación, Protección y restauración de la biodiversidad y de los ecosistemas). Estos reglamentos constan de unos anexos para cada objetivo ambiental con índices por sectores económicos que incluyen las diferentes actividades que pueden contribuir a su cumplimiento.

Las actividades de Naturgy se encuadran en el sector de la energía, incluido específicamente en los anexos de mitigación y adaptación y en sus modificaciones, lo que evidencia que los objetivos climáticos son los más relevantes para la compañía. A continuación, se detallan las líneas de negocio de Naturgy y su correspondencia con las actividades económicas elegibles establecidas en los anexos correspondientes a los objetivos climáticos (mitigación y adaptación).

En el área estratégica de Redes de distribución, podemos encontrar los siguientes segmentos de operación con actividades que están consideradas dentro de la Taxonomía de la Unión Europea:

- **a. Electricidad España:** engloba el negocio regulado de distribución de electricidad en España y que se corresponde con la actividad:

- i. 4.9. Transporte y distribución de electricidad.

- **b. Electricidad Panamá:** engloba el negocio regulado de distribución y comercialización de electricidad en Panamá y que incluye la actividad:

- i. 4.9. Transporte y distribución de electricidad.

- **c. Electricidad Argentina:** engloba el negocio regulado de distribución y comercialización de electricidad en Argentina y que incluye la actividad:

- i. 4.9. Transporte y distribución de electricidad.

Dentro de la otra área estratégica, Mercados de energía, se encuentran la mayor parte de actividades incluidas en los diferentes Reglamentos Delegados y sus correspondientes modificaciones. Concretamente las podemos encontrar en los siguientes segmentos de operación:

- **a. Generación térmica España:** que incluye el parque de generación térmica convencional en el ámbito de España:

- i. 4.29. Generación de electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.

- **b. Generación térmica GPG Latinoamérica:** que incluye el parque de generación térmica convencional en el ámbito de GPG en México y República Dominicana (Puerto Rico se integra por el método de participación):

- i. 4.29. Generación de electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.

► **c. Generación renovable:**

1. **España:** incluye la gestión del parque y los proyectos de generación de fuentes de energía eólica, minihidráulica, solar y cogeneración⁽²⁾, incorporando adicionalmente la generación de electricidad hidráulica situados en España. Además, incluye el porfolio de desarrollo en el resto de los países de Europa.

i. 4.1. Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica.

ii. 4.3 Generación de electricidad a partir de energía eólica.

iii. 4.5 Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica.

iv. 4.30 Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.

2. **Estados Unidos:** incluye la gestión de los proyectos de generación fotovoltaica que se desarrollan en Estados Unidos:

i. 4.1. Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica.

3. **GPG Latinoamérica:** incluye la gestión del parque y los proyectos de generación de electricidad renovable de GPG situados en Latinoamérica (Brasil, Chile, Costa Rica, México y Panamá):

i. 4.1. Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica.

ii. 4.3 Generación de electricidad a partir de energía eólica.

iii. 4.5 Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica.

4. **GPG Australia:** incluye la gestión de los parques y los proyectos de generación de electricidad renovable de GPG en Australia:

i. 4.1. Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica.

ii. 4.3 Generación de electricidad a partir de energía eólica.

iii. 4.10 Almacenamiento de electricidad.

► **d. Gases renovables:** recoge la gestión de los proyectos de gases renovables, específicamente biometano e hidrógeno verde, así como proyectos de movilidad sostenible. Se trata de actividades incipientes y, por tanto, actualmente son poco materiales desde el punto de vista económico como se refleja en las tablas:

i. 3.10 Fabricación de hidrógeno.

ii. 5.6 Digestión anaerobia de lodos de depuradora.

iii. 5.7 Digestión anaerobia de bioresiduos.

iv. 5.10 Captura y utilización de gases de vertedero.

v. 6.15 Infraestructura que permite el transporte por carretera y el transporte público hipo carbónicos.

⁽²⁾ En la Memoria consolidada de Naturgy a 31 de diciembre de 2023 y 2022, se considera la actividad de cogeneración formando parte de la UGE de generación renovable España debido a que existe una única unidad de dirección que gestiona las operaciones y los activos de cogeneración conjuntamente con los negocios de generación eólica, minihidráulica y solar. Asimismo, la retribución de las instalaciones de cogeneración, al igual de lo que ocurre con las instalaciones eólicas y solares en España, se encuentra sujeta al Real Decreto 413/2014, de 6 de junio, por el que se regula la actividad de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos.

- **e. Comercialización:** tiene como objetivo gestionar el modelo comercial a clientes finales para gas, electricidad y servicios, incorporando nuevas tecnologías y servicios para desarrollar todo el potencial de la marca. Naturgy proporciona a sus clientes residencial e industrial todos los servicios necesarios para la instalación de placas fotovoltaicas que les permitan producir energía renovable para autoconsumo, por ejemplo, mediante el producto Naturgysolar o servicios necesarios para que cuente con puntos de recarga eléctricos para la movilidad alimentados con energía renovable. Estos proyectos, se corresponden a la siguiente actividad:
 - i. 7.4. Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios).
 - ii. 7.6. Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable.

Alineamiento

Contribución sustancial a un objetivo

Las actividades que son elegibles han sido analizadas para confirmar si cumplen los criterios técnicos establecidos para validar la contribución sustancial a los objetivos de mitigación y adaptación del cambio climático. A continuación, se resumen los criterios más relevantes utilizados:

Mitigación del cambio climático

- **a. Generación eléctrica renovable:** para la actividad de generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica, el principal criterio que se ha considerado para validar que existe una contribución sustancial a la mitigación del cambio climático es la densidad de potencia. Se ha calculado para cada instalación las densidades de potencia considerando el valor de potencia neta definido en el registro de instalaciones de producción de energía eléctrica y la superficie del embalse. La mayoría de las instalaciones cumplían el criterio, para el resto, cuya densidad de potencia es inferior a $5\text{W}/\text{m}^2$, se han realizado estudios específicos para verificar el cumplimiento del umbral de emisiones de GEI durante el ciclo de vida inferiores a $100\text{ g CO}_2\text{e}/\text{kWh}$.
- **b. Redes de electricidad:** la actividad de transporte y distribución de electricidad desarrollada en España cumple el criterio de elegibilidad para mitigación del cambio climático al estar integrada en el sistema europeo interconectado. En el caso de Panamá y Argentina, se han considerado los criterios de umbrales de emisiones de la capacidad de generación recién activada en el sistema y factor medio de emisiones de la red.
- **c. Generación de electricidad en centrales de ciclo combinado:** para la actividad de generación de electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos se ha analizado el cumplimiento del umbral de emisiones de GEI durante el ciclo de vida, así como el resto de criterios complementarios en todas las centrales.
- **d. Cogeneración:** para la actividad de cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos se han analizado en todas las plantas los criterios de umbrales de emisiones GEI, así como el resto de criterios complementarios.

Adaptación al cambio climático

El análisis para confirmar que se cumple el criterio de contribución sustancial se ha basado en el resultado de las evaluaciones de riesgos físicos climáticos y las soluciones y planes de adaptación implementados en las instalaciones en las que los riesgos eran materiales. Se ha realizado un análisis cuantitativo de riesgos por negocio y tipología de instalación para los diferentes activos considerando varios escenarios climáticos. En las instalaciones en las que existe un nivel de riesgos material, se han analizado las medidas existentes para verificar que se cumplían, entre otros, los requisitos de no afectar negativamente a otros esfuerzos de adaptación o agentes y ser coherentes con las estrategias y planes existentes.

En relación a las medidas de adaptación, hay que señalar que las instalaciones están diseñadas para operar en condiciones climáticas extremas y cuentan con protocolos específicos de actuación, en caso de aviso por condiciones meteorológicas adversas, que incorporan las medidas de control del riesgo aplicables. Estas pautas se complementan con los planes de emergencia y autoprotección de las instalaciones que son actualizados periódicamente.

Como se explica más adelante, los indicadores económicos correspondientes al objetivo de adaptación climática no se han reportado.

No daño significativo al resto de objetivos

Para las actividades que contribuyen a alguno de los objetivos climáticos, se ha realizado un exhaustivo análisis con el fin de evaluar el principio de No Causar Daños Significativos (DNSH) a otros objetivos.

Se resumen a continuación alguno de los criterios utilizados en el análisis:

- › **a. Mitigación del cambio climático:** se han analizado las emisiones GEI de las actividades.
- › **b. Adaptación al cambio climático:** se han analizado las evaluaciones de riesgos físicos climáticos y las soluciones y planes de adaptación proyectados e implementados en las actividades aplicables.
- › **c. Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos:** se han analizado las políticas, procedimientos, especificaciones, planes de acción y gestión, autorizaciones, evaluaciones de impacto ambiental, seguimientos ambientales y regulaciones aplicables de acuerdo a la geografía en la que se desarrollan las actividades, así como las certificaciones ambientales auditadas por tercera parte independiente que acreditan el adecuado desempeño.
- › **d. Transición hacia una economía circular:** se han analizado las políticas, procedimientos, especificaciones, planes de acción y gestión de las actividades, incluyendo el enfoque de jerarquía de residuos y las certificaciones ambientales auditadas por tercera parte independiente que acreditan el adecuado desempeño.
- › **e. Prevención y control de la contaminación:** se han analizado las políticas, procedimientos, especificaciones, planes de acción y gestión de las actividades relacionadas con la contaminación, seguimientos ambientales y regulaciones aplicables, así como las certificaciones ambientales auditadas por tercera parte independiente que acreditan el adecuado desempeño.
- › **f. Protección y recuperación de los ecosistemas:** se han analizado los procedimientos, la regulación nacional aplicable, así como los estudios de impacto ambiental y los procesos de autorización, verificando que se aplican las medidas de mitigación y compensación necesarias.

Salvaguardas sociales

Para analizar el cumplimiento de las salvaguardas sociales, se han considerado las siguientes políticas y procedimientos de la compañía:

- › **Código ético,** 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. 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.

- › **Política Global de Derechos Humanos**, que cubre todo el perímetro de las actividades y el cumplimiento del marco regulatorio de los distintos países en los que se desarrollan las actividades. A través de sus diez compromisos considera el respecto a los derechos fundamentales, incluidos los derechos laborales y los derechos de las comunidades locales afectadas por las actividades de la compañía.
- › **Política de Responsabilidad Corporativa**, que establece los compromisos de Naturgy con el desarrollo sostenible y con los diferentes grupos de interés, incluyendo la creación de empleo de calidad, el fortalecimiento de las comunidades locales y la reducción de las desigualdades sociales.
- › **Modelo de Relacionamento Social**. En el marco de la Política Global de Derechos Humanos, la compañía adquiere un firme compromiso con el respeto de las comunidades locales. Para la consecución de este compromiso, son aspectos clave la evaluación del impacto social que las actividades de la compañía puedan tener sobre las comunidades afectadas y la contribución a la mejora de sus condiciones de vida. Para ello, se dispone de un Modelo de Relacionamento Social que procura la integración de la gestión social como una disciplina más en todo el ciclo de vida de los nuevos proyectos de generación renovable.
- › **Naturgy sostiene un firme compromiso con las personas**, su desarrollo y el fomento de ambientes de trabajo seguros y saludables. El capítulo “Compromiso y talento” del presente informe detalla las políticas y acciones que la compañía desarrolla en ese sentido.

Tras el análisis realizado se concluye que se cumplen con los requerimientos del Acto Delegado.

Cálculo de los principales indicadores

Cálculo del porcentaje de volumen de negocios

La proporción del Volumen de negocios a que se refiere el artículo 8, apartado 2, letra a), del Reglamento (UE) 2020/852 se calculará como la parte del volumen de negocios neto derivado de productos o servicios, incluidos los inmateriales, asociados con actividades económicas que se alinean a la taxonomía (numerador), dividido por el volumen de negocios neto (denominador) como se define en el artículo 2, apartado 5, de la Directiva 2013/34/UE.

El Volumen de negocios incluirá los ingresos reconocidos con arreglo a la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 1, párrafo 82, letra a), adoptada por el Reglamento (CE) n.º 1126/2008 de la Comisión.

En el caso de Naturgy, en el numerador se incluye la suma del Volumen de negocios (cuentas contables del Plan General Contable del Grupo 70) de las actividades mencionadas anteriormente que son taxonómicamente elegibles. Mientras que en el denominador se corresponde con el saldo total de la cifra de Volumen de negocios de Naturgy.

Para el cálculo del dato del numerador se ha solicitado a los equipos del área económica de los diferentes negocios la extracción del sistema del dato de Volumen de negocios por instalación de cada una de las actividades. Una vez analizada cada instalación por los objetivos de mitigación del cambio climático y de adaptación del cambio climático, se procede a hacer la suma de los importes de aquellas instalaciones que cumplen los criterios técnicos para cada objetivo por separado.

En relación con el denominador, el área de Consolidación proporciona el dato de Grupo Consolidado de las partidas mencionadas en el Acto Delegado.

Naturgy considera que el espíritu del Acto Delegado relativo a la Taxonomía UE 2020/852 es dotar a las compañías con una herramienta para el fomento de las actividades e inversiones sostenibles. En este sentido, como uno de los referentes en generación de energía renovable y en las ventas de energía verticalmente integradas, Naturgy se considera un actor fundamental en el fomento y desarrollo de la sostenibilidad y la protección del medioambiente.

Naturgy ha estimado los indicadores a nivel grupo consolidado acorde a lo establecido en el Artículo 8 del Reglamento de Taxonomía, sin embargo, para poder reflejar adecuadamente el espíritu del Reglamento de la Taxonomía UE considerando la integración vertical de su actividad eléctrica, ha considerado la necesidad de adoptar como criterio en la preparación del indicador de Volumen de negocio la inclusión de las ventas de la electricidad renovable generada en instalaciones propias, que no es consumida por la compañía y es vendida a terceros a través de las comercializadoras.

En base a lo anteriormente expuesto, en el numerador del indicador de volumen de negocio de la tabla reportada en el presente informe, se han considerado como elegibles aquellas ventas de electricidad renovable, generadas y comercializadas “a cliente final” a través de las empresas comercializadoras del grupo, cuya fuente de producción es renovable, al tratarse de una actividad verticalmente integrada.

En este sentido, Naturgy ha establecido las medidas de control necesarias para velar por la correcta aplicación de los principios contables de consolidación en la estimación de los indicadores, en línea con las indicaciones propuestas en las guías de interpretación e implementación de las Frequently Asked Questions (FAQs) publicadas por la Comisión de Regulación Delegada UE (02/02/22 y 19/12/22) y el ESMA (26/02/21). De forma específica para el caso del indicador de Volumen de negocio, i) se ha realizado el cálculo únicamente con las ventas a terceros externos a Naturgy (considerando la premisa de integración vertical comentada previamente); ii) ha evitado la doble contabilización de ingresos en su estimación, iii) y ha asegurado la realización del análisis en base al dato consolidado de ingresos de Naturgy sin la inclusión de consumos internos ni otros servicios adicionales no elegibles.

De esta forma, el total de ventas reportado se detalla en la Nota 3 de Información Financiera por Segmentos de la Memoria de las Cuentas Anuales Consolidadas 2023.

Cálculo del porcentaje de CAPEX

La proporción de CAPEX a que se refiere el artículo 8, apartado 2, letra b), del Reglamento (UE) 2020/852 se calculará como el numerador dividido por el denominador; siendo el denominador las adiciones a los activos tangibles e intangibles durante el ejercicio considerado antes de depreciaciones, amortizaciones y posibles nuevas valoraciones, incluidas las resultantes de revalorizaciones y deterioros de valor, correspondientes al ejercicio pertinente, con exclusión de los cambios del valor razonable. El denominador también incluirá las adiciones a los activos tangibles e intangibles que resulten de combinaciones de negocios.

Para las empresas no financieras que apliquen las normas internacionales de información financiera (NIIF) adoptadas por el Reglamento (CE) n.o 1126/2008, los CAPEX cubrirán los costes que se contabilizan de acuerdo con:

- NIC 16 Inmovilizado material, párrafo 73, letra e), incisos i) e iii);
- NIC 40 Inversiones inmobiliarias, párrafo 76, letras a) y b), (para el modelo del valor razonable);
- NIC 40 Inversiones inmobiliarias, párrafo 79, letra d), incisos i) e ii), (para el modelo del coste);
- NIC 41 Agricultura, párrafo 50, letras b) y e);
- NIIF 16 Arrendamientos, párrafo 53, letra h).

Para las empresas no financieras que apliquen los principios de contabilidad generalmente aceptados (PCGA) nacionales, los CAPEX integrarán los costes contabilizados en el marco de los PCGA aplicables que correspondan a los costes incluidos en las inversiones en activos fijos por empresas no financieras que apliquen las NIIF.

Los arrendamientos que no den lugar al reconocimiento de un derecho de uso del activo no se contabilizarán como CAPEX.

Por otro lado, el numerador incluirá la parte de las inversiones en activos fijos incluidos en el denominador que:

- ▶ esté relacionado con activos o procesos que estén asociados a actividades económicas que se alineen a la taxonomía;
- ▶ forme parte de un plan para ampliar las actividades económicas que se alineen a la taxonomía o para permitir que actividades económicas elegibles según la taxonomía se ajusten a la taxonomía (“Plan CAPEX”);
- ▶ esté relacionada con la compra de la producción obtenida a partir de actividades económicas que se alineen a la taxonomía y medidas individuales que posibiliten que las actividades objetivo pasen a tener bajas emisiones de carbono o den lugar a reducciones de los gases de efecto invernadero, en particular las actividades enumeradas en los puntos 7.3 a 7.6 del anexo I del Acto Delegado Climático, así como otras actividades económicas enumeradas en los Actos Delegados adoptados de conformidad con el artículo 10, apartado 3, el artículo 11, apartado 3, el artículo 12, apartado 2, el artículo 13, apartado 2, el artículo 14, apartado 2, y el artículo 15, apartado 2, del Reglamento (UE) 2020/852, y siempre que esas medidas se apliquen y estén operativas en un plazo de dieciocho meses.

En el caso de Naturgy, el dato del denominador será el CAPEX total que incluye las inversiones en inmovilizado intangible, las inversiones en inmovilizado material, inversiones en activos por derechos de uso, los activos cedidos sin contraprestación y aquellas adiciones a los activos tangibles e intangibles que resulten de combinaciones de negocios. En relación con el numerador, será únicamente la agregación del CAPEX y adiciones de activos resultado de combinaciones de negocio de las actividades consideradas como elegibles taxonómicamente.

Para la obtención del importe de CAPEX del numerador se ha solicitado a los equipos del área económica de los diferentes negocios la extracción del sistema del dato de CAPEX por instalación de cada una de las actividades. Del mismo modo, se ha solicitado el importe a incluir por adiciones de activos que resulten de combinaciones de negocios.

En relación con el denominador, el área de Consolidación proporciona el dato de Grupo Consolidado de las partidas mencionadas en el Acto Delegado.

Cálculo del porcentaje de OPEX

La proporción de OPEX a que se refiere el artículo 8, apartado 2, letra b), del Reglamento (UE) 2020/852 se calculará como el numerador dividido por el denominador; incluyendo este último los costes directos no capitalizados que se relacionan con la investigación y el desarrollo, las medidas de renovación de edificios, los arrendamientos a corto plazo, el mantenimiento y las reparaciones, así como otros gastos directos relacionados con el mantenimiento diario de activos del inmovilizado material, por la empresa o un tercero a quien se subcontraten actividades, y que son necesarios para garantizar el funcionamiento continuado y eficaz de dichos activos.

Adicionalmente, las empresas no financieras que apliquen PCGA nacionales y no capitalicen activos por derecho de uso incluirán los costes de arrendamiento en los OPEX.

Por otro lado, el numerador incluirá la parte de los gastos operativos incluidos en el denominador que:

- ▶ esté relacionada con activos o procesos asociados a actividades económicas que se alineen a la taxonomía, incluidas formación y otras necesidades de adaptación de los recursos humanos, y costes directos no capitalizados que representan la investigación y el desarrollo;
- ▶ forme parte del “Plan CAPEX” para ampliar las actividades económicas que se alineen a la taxonomía o para permitir que actividades económicas elegibles según la taxonomía se ajusten a la taxonomía dentro de un plazo predefinido (18 meses);

- esté relacionada con la compra de la producción obtenida a partir de actividades económicas que se alinean a la taxonomía y medidas individuales que posibiliten que las actividades objetivo pasen a tener bajas emisiones de carbono o den lugar a reducciones de los gases de efecto invernadero, así como medidas de renovación de edificios individuales, tal como se identifican en los Actos Delegados adoptados de conformidad con el artículo 10, apartado 3, el artículo 11, apartado 3, el artículo 12, apartado 2, el artículo 13, apartado 2, el artículo 14, apartado 2, o el artículo 15, apartado 2, del Reglamento (UE) 2020/852, y siempre que esas medidas se apliquen y estén operativas en un plazo de dieciocho meses.

En el caso de Naturgy, para el indicador de OPEX únicamente se han considerado los costes directos no capitalizados que se relacionan con la investigación y el desarrollo, los arrendamientos a corto plazo y el mantenimiento y las reparaciones. Debido a limitaciones en la identificación dentro de los conceptos de OPEX utilizados en la contabilidad interna de Naturgy, los otros gastos directos relacionados con el mantenimiento diario de activos del inmovilizado material, por la empresa o un tercero a quien se subcontraten actividades, y que son necesarios para garantizar el funcionamiento continuado y eficaz de dichos activos, han quedado fuera del indicador. En consecuencia, el denominador aglutinará el gasto de estas tres partidas del OPEX total de Naturgy, mientras que el numerador estará formado por los mismos conceptos, pero únicamente de las actividades reconocidas como elegibles.

Para la obtención del importe de OPEX del numerador se ha solicitado a los equipos del área económica de los diferentes negocios la extracción del sistema del dato de OPEX (únicamente las cuentas mencionadas anteriormente) por instalación de cada una de las actividades. Dicha extracción se ha llevado a cabo con la visión consolidada de las cuentas contables.

En relación con el denominador, el Área de Consolidación proporciona el dato de Grupo Consolidado de las partidas mencionadas en el Acto Delegado.

Criterios considerados en los cálculos

Con el fin de no incurrir en dobles contabilidades, todas las extracciones del sistema se realizan con la información consolidada de las partidas correspondientes.

Los indicadores económicos correspondientes al objetivo de adaptación climática no se han reportado debido a que las inversiones realizadas para reducir la exposición a los riesgos físicos relacionados con el clima (CAPEX) se realizaron en ejercicios anteriores, al definirse en la mayor parte de los casos en la etapa de diseño. En relación al OPEX, las partidas correspondientes a la operación de dichas medidas, están integradas en las partidas de mantenimiento de las instalaciones, sin que exista la granularidad suficiente para poder dar un dato individualizado con el rigor requerido. En cualquier caso, su contribución a la taxonomía está reflejada, ya que todas las actividades elegibles y alineadas para el objetivo de adaptación climática lo son también para el objetivo de Mitigación climática, reportándose en este objetivo los indicadores económicos correspondientes.

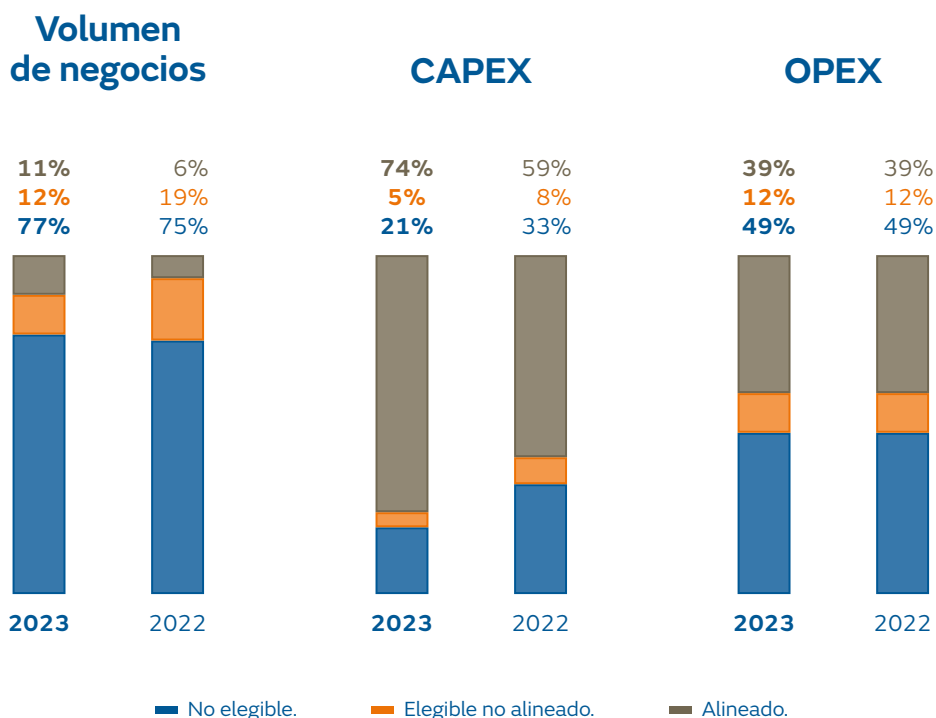
En relación con la actividad 4.10. Almacenamiento de electricidad, hay que considerar que se trata de un sistema de almacenamiento ligado al parque eólico Berrybank situado en Australia. Al gestionarse de manera conjunta, no ha sido posible obtener la granularidad suficiente para diferenciar los indicadores económicos específicos de esta instalación, estando englobada en los indicadores correspondientes al parque eólico reportados en la actividad 4.3 Generación de electricidad a partir de energía eólica.

Resultados

A continuación, se muestra la proporción de actividades elegibles y no elegibles de acuerdo con la taxonomía europea. Los resultados han mostrado diferente grado de elegibilidad según el indicador.

El indicador de Volumen de negocios muestra un 23% de elegibilidad, el indicador de OPEX asciende al 51% de elegibilidad y el indicador de CAPEX llega hasta el 79% de elegibilidad. El resultado obtenido en este último demuestra la solvencia de un modelo de negocio sostenible y la creación de valor a largo plazo en favor del planeta y las personas.

En comparación con el ejercicio del año pasado, el porcentaje de elegibilidad del CAPEX aumenta un 12%, debido al mayor esfuerzo inversor en renovables y al considerar la adquisición en 2023 de los activos de ASR Wind. Los datos de Volumen de negocios y OPEX permanecen estables en torno al 23% y al 51% respectivamente. En cuanto al alineamiento, observamos una mejoría en la cifra de Volumen de negocios y de CAPEX (5% y 15%, respectivamente) mientras que el OPEX se mantiene estable.



En el capítulo “Anexos”, se incluyen las tablas de reporte tal y como requiere el Acto Delegado de la Taxonomía, así como aquellas plantillas requeridas por el Reglamento Delegado 2022/1214 por el que se incluyen las actividades relacionadas con el gas y la energía nuclear. En ellas, podemos comprobar que después de realizar el análisis de los criterios medioambientales, doce de las catorce actividades elegibles están 100% alineadas con la Taxonomía de la UE (contribución sustancial, no causar un daño significativo al resto de objetivos medioambientales y cumplir con las garantías mínimas). Las excepciones son las actividades de generación de electricidad a partir de energía nuclear en instalaciones existentes, la generación de electricidad y cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y la generación de electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos, todas por no cumplir los criterios de contribución sustancial del Acto Delegado (UE) 2022/1214, teniendo en cuenta el nivel de emisiones exigido por unidad de energía producida y por no tener previstas mejoras tecnológicas que permitan reducir dicha ratio.

Los grupos de interés de Naturgy

Naturgy recoge sistemáticamente la visión de los grupos de interés en su toma de decisiones, mediante el establecimiento de canales de relación bidireccional y de divulgación.

Crear **relaciones de confianza basadas en la transparencia, y de creación de valor compartido** resulta clave para el desarrollo de ventajas competitivas para Naturgy y para contribuir al desarrollo de las comunidades en las que opera.



3.

Los grupos de interés de Naturgy

1. Gestión de las relaciones.
2. Acciones de diálogo con los grupos de interés.
3. Participación en entidades asociativas.
4. Reputación y percepción.
5. Índices y reconocimientos.

Contribución de Naturgy a los ODS



En los últimos años, el regulador ha puesto la atención en la necesidad de incorporar de forma abierta las preocupaciones de los grupos de interés en la toma de decisiones. Así, tanto a nivel europeo como nacional, en el ámbito del sector privado ha definido múltiples recomendaciones y requisitos para que los órganos de gobierno de las empresas y, especialmente sus consejos de administración, tengan en cuenta la opinión del conjunto de los grupos de interés a la hora de determinar la estrategia corporativa y supervisar su funcionamiento, especialmente, en relación con los asuntos materiales que afectan a la sostenibilidad.

Como parte de la gestión de la sostenibilidad, Naturgy recoge sistemáticamente la visión de los grupos de interés en su toma de decisiones, mediante el establecimiento de canales de relación bidireccional y de divulgación. Crear relaciones de confianza basadas en la transparencia, y de creación de valor compartido resulta clave para el desarrollo de ventajas competitivas para Naturgy y para contribuir al desarrollo de las comunidades en las que opera. La gestión de la relación con las partes interesadas representa, por tanto, una fuente de oportunidades y también un desencadenante de riesgos para la compañía.

Así, para la preparación del presente Informe de Sostenibilidad y Estado de Información No Financiera, Naturgy ha tenido en cuenta las expectativas de sus grupos de interés y ha integrado los resultados de su participación en el análisis de materialidad, tal y como queda recogido en el capítulo "Acerca de este informe".

Logros destacados del año

- › Participación en la reunión anual del Foro Económico Mundial como miembro de Alliance of CEO Climate Leaders.
- › Participación en la 28ª edición de “Conferencia de las partes sobre cambio climático” (COP28) celebrada en Dubai (Emiratos Árabes Unidos).
- › Naturgy continúa como líder reputacional de su sector, con un valor de 62 puntos (sobre una escala de 100), según el índice RepTrak Pulse.
- › Ecovadis, proveedor mundial de calificación de sostenibilidad empresarial, valoró con la medalla de oro el desempeño de Naturgy en materia social, medioambiental y de buen gobierno.

1. Gestión de las relaciones

Gobernanza

La gestión de los grupos de interés depende funcionalmente de la Dirección de Sostenibilidad, Reputación y Relaciones Institucionales de Naturgy, con reporte directo al primer ejecutivo de la compañía. El funcionamiento de estos canales de relación y divulgación, y los resultados de las consultas y los comentarios recibidos de los grupos de interés son reportados periódicamente a la Comisión de Sostenibilidad y al Consejo de Administración.

Durante 2023, los consejeros de Naturgy han sido informados sobre aspectos como los niveles de satisfacción de empleados y clientes, los indicadores del nivel de atracción y compromiso de empleados, la percepción de los grupos de interés en redes sociales y profesionales, consultas y comunicaciones recibidas a través de los canales corporativos (especialmente el Código Ético), los resultados de los procesos de diálogo con accionistas e inversores, o los resultados de los procesos de relación con grupos de interés locales a nivel de proyecto, así como del resto de indicadores incluidos en el presente capítulo. Gracias a esto, el Consejo de Administración ha podido asegurar que la opinión de los grupos de interés quede adecuadamente reflejada en los compromisos, estrategias y sistemas de gestión de Naturgy.

Marco de gestión

Naturgy aspira a construir relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés; que permitan la implicación de éstos, así como abordar por parte de la compañía los impactos y riesgos que su actividad presenta para los mismos. Este compromiso se concreta en la Política de Responsabilidad Corporativa que establece para todo el grupo el marco común de actuación que orienta el comportamiento socialmente responsable de la compañía e incluye los compromisos de la compañía con sus diferentes públicos y asume la obligación de establecer canales de diálogo.

Periódicamente, Naturgy revisa la identificación y priorización de los principales grupos de interés de la compañía. Como resultado de este ejercicio, actualmente Naturgy tiene definidos a los siguientes grupos de interés prioritarios, para los cuales desarrolla diferentes actividades de relacionamiento a través de canales de comunicación y divulgación adaptados a sus características y necesidades.

- › Accionistas e inversores.
- › Comunidades afectadas.
- › Clientes y grupos relacionados.
- › Empleados.
- › Proveedores.
- › Sociedad.
- › Entidades asociativas.
- › Socios de negocio.
- › Analistas.
- › Agentes de mercado.
- › Administración.
- › Organismos reguladores.
- › Grupos financiadores.
- › Agencias aseguradoras y reaseguradoras.

2. Acciones de diálogo con los grupos de interés

Diálogo con accionistas e inversores

Naturgy cuenta con diversos canales de comunicación propios para poder ofrecer el mejor servicio a todos los grupos de interés. Los accionistas tienen a su disposición la página web corporativa con toda la información financiera especializada y también la oficina del accionista, que es el punto de encuentro y atención a los inversores minoritarios.

Por su parte, Naturgy continúa poniendo a disposición de analistas e inversores la información económica, financiera y de sostenibilidad que les permita llevar a cabo el seguimiento del proyecto empresarial del grupo. En esta línea, durante 2023, representantes del equipo directivo de la compañía y de la unidad de Mercado de Capitales y Rating han mantenido 153 reuniones con analistas e inversores institucionales. A pesar de la necesaria prudencia en la comunicación con los mercados tras el lanzamiento del “Proyecto Géminis” en febrero de 2022, el número de interacciones con analistas e inversores durante el ejercicio 2023 ha sido ligeramente superior al del ejercicio anterior, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Indicadores de canales de comunicación

	2023	2022
Reuniones con inversores y analistas	153	140

Asimismo, desde el año 2012, Naturgy ha mantenido reuniones con inversores enfocadas en evaluar las políticas ASG del grupo. A lo largo de 2023, Naturgy ha continuado con esta actividad, participando en reuniones y procesos de engagement con varios inversores, entre los que destacan Santander, BNP Paribas, PGGM, Amundi o Axa IM.

Diálogo con comunidades afectadas

En el marco de la Política de Derechos Humanos, la compañía adquiere un firme compromiso con el respeto de las comunidades locales. Para la consecución de este compromiso, son aspectos clave la evaluación del impacto social que las actividades de la compañía puedan tener sobre las comunidades afectadas y la contribución a la mejora de sus condiciones de vida.

Para ello, la compañía dispone de un Modelo de Relacionamiento Social (MRS) que procura la integración de la gestión social como una disciplina más en todo el ciclo de vida de los proyectos de generación. El MRS se basa en cuatro principios de actuación fundamentales:

- › Somos uno más en el territorio: reconocemos, respetamos y protegemos los valores e idiosincrasia locales.
- › Nos comunicamos de igual a igual: propiciamos una comunicación temprana y transparente, y abrimos canales de escucha activa y de fácil acceso, como primer paso hacia el empoderamiento de las comunidades.
- › Generamos valor compartido: junto con la comunidad, impulsamos acciones que mejoren la calidad de vida de nuestro entorno.
- › Ofrecemos oportunidades: somos motor de desarrollo en el territorio y palanca de apoyo al empleo local y la formación en el sector.

Este modelo presenta las siguientes características y modos de actuación:

- › Es un proceso iterativo que se apoya en la aplicación de herramientas metodológicas con foco en la comunicación, el diálogo, la escucha activa y el arraigo en el territorio.
- › Su objetivo es crear valor compartido y gestionar adecuadamente la contestación social.
- › Establece unos mínimos básicos obligatorios en todos los proyectos.
- › Es extrapolable a cada geografía y proyecto.



- › Se debe aplicar de forma continua en todas las fases de un proyecto (oportunidad/desarrollo/construcción/operación/cambio o cese de actividad).
- › Debe contar con un Plan de Relacionamiento Social con acciones/medidas de impacto social y recursos de personal y económicos asignados.

La implantación en el ámbito local y/o regional se realiza a través de las siguientes etapas:

- › Determinación del área de influencia e impacto social: análisis de impactos sociales que la actividad pueda producir en las comunidades.
- › Mapeo y caracterización de grupos de interés: identificación de las comunidades afectadas por la actividad de la compañía y conocer sus necesidades y aspiraciones.
- › Análisis de riesgos y oportunidades sociales para apoyar el diseño de propuestas de valor compartido que puedan incluirse en la planificación de la actividad.
- › Plan de Relacionamiento Social (PRS): diseño e implementación de acciones con impacto social positivo a partir de las oportunidades identificadas en el diálogo con las comunidades.
- › Evaluación de impacto social del PRS: monitoreo, medición del impacto, reporting y mejora.

Durante 2023, se ha trabajado en la implantación del MRS en varios territorios de España, concretamente en Canarias, Andalucía, Extremadura, Castilla La Mancha, Castilla y León y Galicia, y se ha continuado implantando el modelo en el resto de países donde la compañía tiene desarrollo de proyectos de generación.

Las acciones realizadas han estado enfocadas a la educación y sensibilización de diferentes públicos, el fomento de acciones formativas para impulsar el empleo local, y la adopción de acuerdos y alianzas con diversos colectivos locales.

Todas las iniciativas realizadas se detallan en el apartado Relación con las comunidades del capítulo “Responsabilidad social” de este informe.

Diálogo con clientes y grupos relacionados

Acciones de consulta	Frecuencia
Desarrollo de focus groups con clientes para recogida de opinión y oportunidades de mejora.	Continua
Panel de satisfacción de clientes con el servicio en el sector energético.	Mensual
Tracking de valoración de marca en el sector energético.	Mensual
Encuestas de calidad del servicio al cliente tras contacto con la compañía.	Continua
Encuestas de motivos de abandono (de energía y de servicios).	Continua
Test de conceptos, tarifas y de productos entre clientes de diferentes mercados.	Puntual
Co-creación con especialistas y consumidores.	Puntual
Participación activa en foros relacionados con la vulnerabilidad energética.	Continua
Reuniones con asociaciones de instaladores.	Periódica
Comunicaciones digitales proactivas a clientes e instaladores sobre los avances en el estado de las altas de gas. Las dos partes tienen visibilidad sobre hitos alcanzados y próximos pasos y pasan a ser sujetos activos que contribuyen a reducir los plazos.	Puntual
Desarrollo de focus groups - dinámicas con agentes/coordinadores de contact center y back offices para recogida de opinión de principales motivos de contacto de clientes, pain points de gestión y procesos/operativas, y oportunidades de mejora.	Continua
Dinámica de escuchas de contactos (voz, mail, digitales) de clientes interna para levantamiento de oportunidades de mejora en procesos, operativas, formaciones, etc.	Continua
Acciones divulgativas	
Reuniones periódicas con administraciones públicas (servicios sociales, mesas de pobreza energética, etc.) y grupos de trabajo con la administración.	Continua
Reuniones periódicas con organismos oficiales y de defensa de los consumidores.	Continua
Webinars con instaladores y asociaciones para dar a conocer los nuevos servicios y funcionalidades disponibles en la página web.	Puntual
Envío de contenidos informativos sobre nuevas funcionalidades y servicios ofrecidos en la web además de consejos y noticias de interés.	Periódica
Envío de comunicaciones sobre los procesos de alta y contratación para mejorar la experiencia de entrada del nuevo cliente.	Puntual
Envío de contenidos informativos sobre acuerdos con terceras empresas que ofrecen ventajas y beneficios a los clientes.	Puntual
Campañas de comunicación en medios para divulgación de ofertas y eficiencia energética.	Puntual

Diálogo con empleados

Acciones de consulta	Frecuencia
Encuentros con los directivos	Periódica
Reuniones virtuales entre equipos	Continua
Medición de empleados promotores del NPS	Trimestral
Medición de clima laboral	Mensual
Encuesta de satisfacción del empleado (Hapiness Index)	Diaria
Comunicación de incidentes y accidentes laborales	Periódica
Acciones divulgativas	
Informaciones en canales de comunicación corporativos	Continua
e-mail informativo directo a cada empleado	Periódica
Espacio específico sobre el Plan Estratégico 21-25	Periódica

Diálogo con proveedores

Acciones de consulta	Frecuencia
Canal de denuncias y consultas sobre el Código Ético del Proveedor	Continua
Auditorías ESG y auditorías de homologación de actividades	Periódica
Desarrollo de planes de acción derivadas de las evaluaciones de desempeño	Periódica
Relación con proveedores estratégicos con el fin de fortalecer alianzas	Continua
Encuesta sobre el imagen y reputación de Naturgy (Brasil)	Puntual
Acciones divulgativas	
Portal del proveedor y canal del proveedor	Continua
Comunicación específica sobre nuevos requisitos relativos a la medición de la huella de carbono en proveedores	Puntual
Comunicación y webinar para proveedores invitados a participar en CDP Supply Chain	Puntual
Desarrollo de proveedores a través de la impartición de formación en la Extended Academy	Continua
Formación a Pymes proveedoras a través del impulso del “Programa de capacitación de proveedores sostenibles” liderado por la Red Española de Pacto Mundial	Periódica
Comunicación sobre la Política de atenciones empresariales (Brasil)	Continua

Diálogo con la sociedad

Acciones divulgativas	Frecuencia
Energy Prospectives: ciclo de conversaciones que reúne a figuras reconocidas a nivel internacional por su experiencia, visión y conocimiento del sector energético y a empresarios, reguladores, directivos y académicos.	Periódica
Publicaciones de la Fundación sobre diversas materias.	Continua
Participación en foros y mesas de debate relacionados con el sector energético en general y con temas ASG en particular, tanto a nivel empresarial como académico.	Continua
Participación como empresa líder en los clústeres de Impacto Social, Cambio climático, Economía circular y Biodiversidad, todos ellos liderados por Forética. Foros cuyo objetivo es integrar los aspectos ASG en las estrategias de sostenibilidad de las empresas.	Continua
Campaña “Ojo al vatio” cuyo objetivo es fomentar los hábitos entre los ciudadanos para reducir el consumo energético, concienciar sobre la importancia del ahorro, y convertir y hacer más accesibles e inteligibles conceptos clave vinculados al ámbito de la energía. Para lograr la máxima difusión e impacto de estos mensajes en la sociedad, la campaña se ha difundido en grandes medios: televisión, radio, exterior y digital. Además se ha creado una alianza con Mediaset España para concienciar a la audiencia en materia de ahorro energético con secciones en los programas de producción propia con consejos y datos clave sobre consumo responsable.	Puntual

Durante 2023, se ha trabajado en la **implantación del MRS en varios territorios de España** y se ha continuado implantando el modelo en el resto de países donde la compañía tiene desarrollo de proyectos de generación.

Comunicación y sensibilización ambiental: diálogo con los grupos de interés

Dentro de los principios de actuación de la Política Global de Medioambiente de Naturgy se encuentran la transparencia, la sensibilización, la difusión de conocimiento en energía y medioambiente y el diálogo constructivo con los grupos de interés.

Entre las actividades desarrolladas en 2023 cabe destacar:

- › Participación en iniciativas colaborativas para la mejora del medioambiente, entre otras:
 - Comisión de Industria, Energía y Medioambiente de la CEOE.
 - Comisión de Responsabilidad Social Empresarial de la CEOE.
 - Comisión de Comunicación y Sostenibilidad de la Cámara de Comercio de España.
 - Comisión de Economía Circular de la Cámara de Comercio de España.
 - Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible de Forética.
 - Clústeres de cambio climático, economía circular y biodiversidad de Forética.
- › Inclusión en pactos e iniciativas por el medioambiente:
 - Pacto por la Biodiversidad y el Capital Natural, en el marco de la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad (IEEB), impulsada por la Fundación Biodiversidad del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico de España.
 - Pacto por una Economía Circular del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico de España.
- › Participación en congresos, mesas redondas y publicaciones en medios de comunicación difundiendo experiencias y conocimiento en los campos de cambio climático, transición energética, transición justa, economía circular y biodiversidad. Cabe destacar la participación en la COP28 en diferentes debates y mesas redondas.
- › Acciones divulgativas en el mundo académico, participando en diversas actividades formativas y enseñando nuestras instalaciones a alumnos de programas superiores.
- › Organización de webinars de difusión interna y externa sobre temas ambientales.
- › A través de la página web se da información a los clientes para fomentar medidas de ahorro y eficiencia energética.

Como medida transversal, un grupo de trabajo específico, en el que participan todos los negocios y países, coordina las actividades relacionadas con la biodiversidad y el capital natural, para fomentar la difusión de buenas prácticas. 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.

A su vez, la Fundación Naturgy también ha realizado numerosas iniciativas para difundir, formar, informar y sensibilizar a la sociedad en temas de energía y medioambiente. Por ejemplo, colabora con las administraciones públicas, universidades, asociaciones conservacionistas, otras empresas del sector y diversas entidades en las iniciativas de protección, así como en la creación y difusión de conocimiento técnico para mejorar la protección de la biodiversidad y el desarrollo del capital natural.

Cabe destacar que, para asegurar la comunicación efectiva con las partes externas interesadas, en la compañía existen diferentes mecanismos formales de reclamación. Resulta de un gran valor recibir de manera ordenada las quejas ambientales, ya que ofrece una oportunidad de mejora de la gestión ambiental. Durante 2023, se registraron 1.309 quejas o reclamaciones en materia ambiental, 1.180 de las cuales han sido solucionadas durante el año sin acciones requeridas relevantes, estando el resto en proceso de resolución.

3. Participación en entidades asociativas

El enorme reto que representa la transición energética no puede ser abordado de manera unilateral; conseguir la involucración de otros actores, como las asociaciones empresariales, representa un elemento relevante en la consecución de los objetivos de la compañía.

Bajo esta premisa, Naturgy prioriza la participación en iniciativas que apoyen los valores y el propósito de compañía en general, y que defiendan posiciones consistentes con el Acuerdo de París en particular.

La compañía participa en entidades e iniciativas de diferente naturaleza, ya sean asociaciones industriales o sectoriales, asociaciones empresariales no exclusivas del sector energético, asociaciones enfocadas a los asuntos de sostenibilidad y medioambiente, cámaras de comercio, think tanks, asociaciones profesionales centradas en aspectos técnicos, y fundaciones y asociaciones que promocionan la cultura y el conocimiento.

Desde 2019, Naturgy cuenta con la Política de Relaciones Institucionales que, entre otras materias, regula su participación en este tipo de entidades y asociaciones.

A cierre de 2023, Naturgy contaba con más de 216 participaciones de relevancia en 13 países y una inversión igual a 2.852.881 euros anuales. Adicionalmente, cabe mencionar que Naturgy no realiza contribuciones políticas en coherencia con lo establecido en el principio de actuación 9 del Código Ético del grupo.

Dado el volumen de participaciones y el firme compromiso de la compañía por ser un actor clave en la transición energética y trabajar para contribuir a fomentar un modelo de economía circular y descarbonizado, y en línea con los objetivos del Acuerdo de París; Naturgy evalúa el grado de alineamiento con este posicionamiento de las asociaciones en las que participa.

Del total de participaciones, Naturgy ha excluido de este análisis aquellas que, por la naturaleza de la actividad que realiza (por ejemplo, aquellas entidades que son de carácter técnico no relacionado con actividades de impacto en el clima) se ha considerado que no cuentan con un posicionamiento relevante en relación con el cambio climático.

Bajo esta premisa, se han priorizado las entidades ligadas al sector energético y empresarial; implicadas directamente en realizar actividades de posicionamiento e influencia pública y con alcance de actuación global, europeo o nacional, descartadas las de ámbito local.

Tras aplicar estos criterios se han identificado 20 asociaciones para las que se han analizado los posicionamientos y el grado de alineación en relación con el cambio climático y el Acuerdo de París. Estas entidades son las siguientes:

- › **Ámbito internacional:** Groupe International des Importateurs du Gas Naturel Liquefié (GIIGNL) e International Gas Union (IGU).
- › **Ámbito europeo:** Eurogas, European Biogas Association (EBA) y Gas Distributors for Sustainability (GD4S)
- › **Ámbito Argentina:** Instituto Argentino del Petróleo y el Gas (IAGP).
- › **Ámbito Brasil:** Instituto Brasileiro de Petróleo Gás e Biocombustíveis (IBP).
- › **Ámbito España:** Sedigas-Asociación Española del Gas, Asociación Empresarial Eólica, Unión Española Fotovoltaica (UNEF), Asociación Española de Gas Natural para la Movilidad (GASNAM), Asociación Empresarial para el Desarrollo del Vehículo Eléctrico (AEDIVE), Sociedad Nuclear Española, Cámara de Comercio de España, Confederación Española de Empresarios (CEOE), Círculo de Empresarios, Asociación Española del hidrógeno y Asociación Española de baterías y de almacenamiento energético.
- › **Ámbito México:** Asociación Mexicana de Energía Eólica y Asociación Mexicana de Energía Solar.

Evaluación del grado de alineamiento con el Acuerdo de París

La evaluación del grado de alineamiento de las 20 asociaciones prioritarias respecto a los posicionamientos en relación con el cambio climático se ha realizado internamente tomando como referencia, entre otras, los requerimientos de índices y analistas de sostenibilidad, las mejores prácticas de otras compañías del sector y la evaluación realizada por la organización InfluenceMap.

Para llevar a cabo la evaluación, el equipo de trabajo encargado ha analizado de forma cualitativa la información pública que está disponible en las páginas web de las asociaciones. El objetivo ha sido identificar en las declaraciones y los documentos públicos de las entidades, referencias coherentes y alineadas a los compromisos de Naturgy en relación con el cambio climático y el Acuerdo de París. Tras una evaluación preliminar, las conclusiones fueron debatidas internamente realizándose los ajustes necesarios en cada caso.

Los criterios utilizados para evaluar el grado de alineamiento han sido principalmente los siguientes:

- › Compromiso explícito con los objetivos del Acuerdo de París.
- › Apoyo a la política climática de la Unión Europea.
- › Papel del gas natural como energía de transición.
- › Apoyo a las energías y los gases renovables.
- › Menciones específicas en otros asuntos como neutralidad climática, *carbon pricing*, etc.
- › Valoración global de la construcción y coherencia del discurso público en torno a los elementos anteriores.

Para facilitar la valoración, se ha establecido una escala cualitativa de acuerdo con los siguientes criterios:

- › **Categoría A:** la entidad formaliza y/o demuestra alineamiento a través de declaraciones propias o por pertenencia a otras entidades que sí tienen un compromiso claro.
- › **Categoría B:** no cuenta con una formalización clara, pero se identifican evidencias de apoyo y/o compromiso.
- › **Categoría C:** escasa mención a aspectos concretos referidos a cambio climático, si bien muestran apoyo genérico a iniciativas como la agenda 2030 y ODS.
- › **Categoría D:** posición contraria y no alineada con la de Naturgy.

El equipo de trabajo ha considerado que, si bien algunas entidades de ámbito nacional no cuentan con declaraciones públicas específicas relativas a sus posicionamientos en cuanto a clima, estas asociaciones son miembros activos de sus homólogas de ámbito europeo o internacional que sí que cuentan con posicionamientos claros y transparentes en este sentido, y es por esto por lo que considera que son entidades plenamente alineadas.

El resultado del análisis determinó lo siguiente:



Categoría A

15 asociaciones



Categoría B

2 asociaciones



Categoría C

3 asociaciones



Categoría D

0 asociaciones

El análisis realizado permite concluir que las asociaciones prioritarias para Naturgy están, en su mayoría, alineadas plenamente a los posicionamientos de la compañía en relación con el cambio climático y la transición energética.

No se identifica ninguna entidad que presente posicionamientos contrarios a los principios de Naturgy

De las 20 entidades analizadas, 15 de ellas se considera que están totalmente alineadas a los compromisos de Naturgy en relación con el cambio climático y el Acuerdo de París.

En dos de los casos se identifica un menor nivel de alineación que viene explicado principalmente por una falta de formalización clara; es decir, se identifican elementos dentro de la información pública que hacen pensar que existe coherencia con los principios de Naturgy, pero no se identifican evidencias en forma de documentos, políticas, posicionamientos, etc., donde claramente se ponga de manifiesto la posición respecto a los asuntos analizados.

En otros tres casos se identifican posicionamientos y declaraciones explícitas de apoyo a la agenda 2030 y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, si bien no se profundiza o detalla respecto al asunto clima. En estos casos, existe un compromiso formal, si bien, no el compromiso formal que ha centrado este análisis. Por eso, estas asociaciones están clasificadas en el tercer grupo.

Para las asociaciones evaluadas en el grupo A, Naturgy:

- › Continuará participando en estas asociaciones y mantendrá la membresía.
- › Trabajará con estas entidades en políticas relacionadas con el clima que respalden los objetivos del Acuerdo de París e incluso reforzará su compromiso con estas asociaciones para fortalecer aún más su impacto.
- › Continuará evaluando su alineación con las posiciones de Naturgy respecto al clima.

Para las asociaciones evaluadas en los grupos B y C, Naturgy:

- › Continuará participando en estas asociaciones y mantendrá la membresía.
- › Trabajará con estas entidades para que refuercen sus compromisos y los hagan más explícitos y formalizados.
- › Continuará evaluando su alineación con las posiciones de Naturgy respecto al clima y los avances realizados en cuanto a la comunicación pública de sus posiciones.

Para las asociaciones evaluadas en el grupo D, Naturgy:

- › Trabajará con estas entidades para que cambien sus posicionamientos y tengan compromisos explícitos y formalizados alineados con el Acuerdo de París.
- › Continuará evaluando su alineación con las posiciones de Naturgy respecto al clima y los avances realizados en cuanto a la comunicación pública de sus posiciones.
- › Abandonará la membresía de estas entidades si a medio plazo no han variado su posicionamiento.

La compañía entiende este ejercicio como un trabajo continuo sobre el que se debe profundizar. Es por esto por lo que a partir de las conclusiones de este ejercicio Naturgy se propone:

- › Profundizar en la metodología de evaluación y analizar la idoneidad de combinar la evaluación de información pública con la recopilación de información directamente de las entidades.
- › Reforzar el proceso de debida diligencia de contrapartes de la compañía, incorporando herramientas que permitan conocer los posicionamientos en esta materia de las nuevas entidades en las que Naturgy quiera participar.
- › Incidir sobre las entidades que demuestran menor nivel de formalización, para que mejoren la información pública y asegurar así, una alineación plena con los compromisos de Naturgy.

El análisis y las conclusiones descritos previamente están basadas en una evaluación de la información publicada en las páginas web de las asociaciones mencionadas.

4. Reputación y percepción

La reputación es un indicador que Naturgy ha incorporado en su proceso de medición de la percepción que la sociedad tiene sobre la actividad de la compañía a nivel general. El indicador se forma a partir de cuatro conceptos que son: estima, admiración, buena impresión y confianza (Modelo Reprtrak Pulse).

En este sentido, Naturgy sigue manteniéndose como líder reputacional de su sector, con un valor de 62 puntos en el último trimestre de 2023 (sobre una escala de 100). Este resultado la sitúa por encima del resto de las compañías energéticas en España, a nivel racional, Naturgy mantiene importantes ventajas frente a sus competidores en las categorías de Oferta y Conducta, impulsadas por la satisfacción de necesidades, el comportamiento ético y la transparencia.

Asimismo, la marca Naturgy ha alcanzado en 2023, según los estudios realizados por GFK, sus mejores resultados tanto en notoriedad sugerida (86%) como espontánea (49%) y top mind (13%). Con ello, Naturgy se consolida como tercera marca energética en la mente de los consumidores en todos los indicadores, y es la marca que más ha crecido comparando los últimos trimestres del año 2022 y 2023. Naturgy destaca por su oferta comercial y el servicio al cliente y por promover las energías renovables.

Por lo que respecta al valor de marca, en el último estudio de las marcas españolas más valiosas realizado por BrandZ publicado en enero de 2024, Naturgy se sitúa en la 7ª posición, con un valor de marca de 4.762 M\$, creciendo un 2% respecto a su valor en el informe de 2023.

La presencia de Naturgy en las redes sociales mejora en todos sus indicadores clave y crece un 33% en los seguidores de sus perfiles oficiales, acumulando un total de 410.000 fans. Y, en concreto en Tik Tok, Naturgy es la segunda marca energética con mayor número de seguidores.

En el último trimestre de 2023,
**Naturgy seguía manteniéndose
como líder reputacional de su sector,**
con un valor de 62 puntos (sobre
una escala de 100).

5. Índices y reconocimientos

Presencia en índices de sostenibilidad

Diversos analistas y agencias de rating evalúan periódicamente el desempeño de Naturgy en materia medioambiental, social y de buen gobierno.

El resultado de estas evaluaciones sitúa a la compañía en posiciones de referencia:

- › Índice FTSE4GOOD, miembro de desde su creación en 2001.
- › S&P Global, sitúa a la compañía entre el 10% con mejor puntuación en el ‘Sustainability Yearbook 2024’ realizado a partir de la evaluación de sostenibilidad realizada por la agencia en el año 2023.
- › CDP, Naturgy ha sido reconocida en los puestos de liderazgo a nivel mundial (A-) por su acción frente al cambio climático y la gestión del agua.
- › MSCI ESG Ratings, otorga la máxima valoración (AAA)⁽³⁾.
- › Sustainalytics, en la que presenta un perfil de riesgo medio frente a las 706 utilities evaluadas.
- › ISS ESG, se mantiene dentro del 10% de empresas del sector con mejor valoración.
- › Moody’s ESG solution, otorga una puntuación de 60 puntos sobre un máximo de 100 lo que sitúa a Naturgy en una categoría avanzada de desempeño.
- › Euronext Vigeo, Naturgy forma parte de la variante Euro 120.
- › Ecovadis, proveedor mundial de calificación de sostenibilidad empresarial, valoró con la medalla de oro el desempeño de Naturgy en materia social, medioambiental y de buen gobierno.

La presencia en estos índices de sostenibilidad y la valoración positiva de los analistas y agencias de rating refrenda 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.



⁽³⁾ En 2024, Naturgy ha sido retirada como constituyente de varios índices MSCI. La exclusión se basa en el valor de mercado del capital flotante de Naturgy, que se ha situado por debajo de los umbrales mínimos para los criterios de inclusión de MSCI.

Reconocimientos

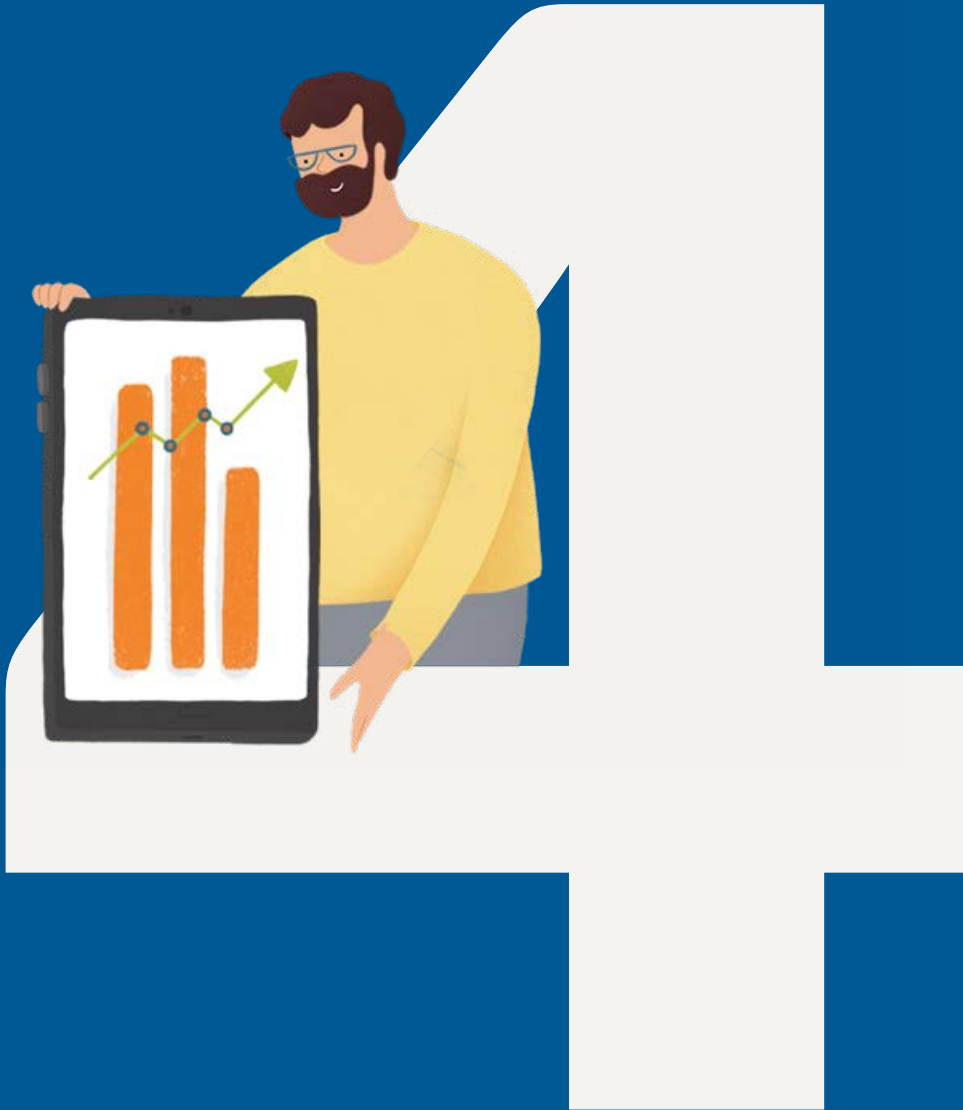
En 2023, el trabajo y el equipo de Naturgy fueron reconocidos con diversos premios y galardones:

- › Francisco Reynés recibió el reconocimiento a la trayectoria profesional de los premios Tu Economía, de La Razón.
- › Jordi García Tabernero, director general de Sostenibilidad, Reputación y Relaciones Institucionales fue reconocido con el Premio Forbes Best Dircom 2023.
- › Premio a la compañía con mejor comunicación externa de PR.
- › La campaña 'El Sol a un Clic' fue reconocida con seis galardones en los Premios OOH Lovers, organizado por la Asociación de Empresas de la Comunicación.
- › El servicio al cliente de Naturgy fue reconocido por segundo año consecutivo con el premio a la Mejor Experiencia en Energía en los Platinum Contact Center Awards.
- › Naturgy fue reconocida con el certificado Top Wellbeing Company, en reconocimiento a su estrategia, programas e índices de salud y bienestar.
- › Nedgia, la distribuidora de gas en España del grupo, fue galardonada en la XIV Edición de los Premios Cegos con Equipos&Talento a las Mejores Prácticas, por su reenfoque del Compromiso Visible en Seguridad y Salud en la categoría 'Estrategia y Transformación'.
- › El "Programa Flex&Lead" fue reconocido como la 'Mejor iniciativa de talento en el sector energético' en la II edición de los Premios de El Periódico de la Energía.
- › En la edición 2023 de los premios Intrama, el programa de liderazgo saludable 'Wellbeing Leadership', impulsado por la Universidad Corporativa y el equipo de Salud y Prevención de la compañía obtuvo el primer lugar en la categoría "Top Wellbeing Bussines Plan".
- › El impulso a la innovación de Naturgy fue reconocido en la segunda edición de los Premios Top Insiders, organizados por Business Insider, con el galardón Smart Business Innovación.
- › El Certamen Forbes a la Innovación premió a UFD, la distribuidora de electricidad en España del grupo, por su solución Fire Detection, un sistema que aplica la Inteligencia Artificial e Internet of Things (IoT) para proteger del fuego a grandes masas forestales, utilizando como atalaya de vigilancia las torres y los tendidos eléctricos.
- › Naturgy es reconocida con tres galardones en la XI edición de los enerTIC Awards: premio al 'Apoyo al Emprendimiento y Ecosistema Startup', premio 'Smart Grid' y premio 'Sustainable Infraestructures'.

Integridad y confianza

Uno de los principios que rigen la actuación de Naturgy es ser **una compañía donde la integridad y la confianza** sean las bases en las que se **asienta el modelo de negocio**.

Para ello, la compañía cuenta con políticas, procedimientos y órganos de gobierno que le permiten aspirar a ser, además, responsable, transparente y comprometida con todos los grupos de interés.



4.

Integridad y confianza

1. Integridad y confianza en 2023 en Naturgy.
2. Cumplimiento.
3. Gobierno corporativo.
4. Gestión del riesgo.
5. Seguridad y privacidad.
6. Una gestión integrada y responsable.
7. Cadena de suministro.

Contribución de Naturgy a los ODS



Uno de los principios que rigen la actuación de Naturgy es ser una compañía donde la integridad y la confianza sean las bases en las que se asienta el modelo de negocio. Para ello, la compañía cuenta con distintas políticas, procedimientos y órganos de gobierno que le permiten aspirar a ser, además, responsable, transparente y comprometida con todos los grupos de interés (empleados, proveedores, clientes, y con las personas del entorno de trabajo, entre otros).

Bajo la premisa de realizar una adecuada gestión del riesgo, Naturgy cuenta con un cuerpo normativo cuya piedra angular es el Código Ético, que se desarrolla y complementa con una serie de políticas que establecen las pautas que han de presidir el comportamiento y la gestión de la compañía por parte de administradores, empleados y proveedores. Además de la normativa interna, Naturgy dispone de una serie de salvaguardas, como son las auditorías internas y el canal de denuncias.

El gobierno corporativo de Naturgy se rige, además de por la integridad y la confianza, por los principios de eficacia y transparencia en cada una de sus actuaciones, tal y como establecen las principales recomendaciones y los estándares existentes a nivel nacional e internacional. Una política bien elaborada de protección de los derechos humanos, el ejercicio de una correcta fiscalidad, y los planes antifraude que existen en la compañía, son ejemplos de algunas de las medidas desarrolladas para asegurar estos principios.

Es el Consejo de Administración quien se encarga de velar por el buen gobierno de la compañía. El Consejo, a través de las distintas comisiones, es responsable, entre otros, de supervisar el análisis de los riesgos de la compañía, que incluye cuestiones ambientales, sociales y éticas. En este sentido, 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.

Entre los riesgos emergentes, resultado de una mayor digitalización, la integridad de la información adquiere mayor importancia por el incremento de amenazas y riesgos relacionados con los sistemas de información. Es por esto por lo que la ciberseguridad cobra más peso y Naturgy cuenta con un modelo de gobierno en esta materia para toda la organización.

Además, con la digitalización, garantizar la privacidad y la protección de datos es también un asunto relevante. Naturgy cumple con las disposiciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como con el conjunto de la normativa relacionada con esta materia que hay en la legislación española.

Naturgy, consciente de que el riesgo en relación con la integridad de la compañía va mucho más allá de sus operaciones, tiene una política de gestión de su cadena de suministro, ya que un desempeño inadecuado de sus proveedores y contratistas en materia de medioambiente, seguridad y salud, derechos humanos, prácticas laborales o corrupción puede dañar la integridad de la compañía. Para minimizar estos riesgos y garantizar una adecuada gestión, Naturgy cuenta con mecanismos de evaluación y selección de proveedores, velando por que la cadena de suministro, a través del Código Ético del proveedor, cumpla con los principios que establece el Código Ético de la compañía.

1. Integridad y confianza en 2023 en Naturgy

Evolución y resultados

Integridad y transparencia

	2023	2022
Comunicaciones recibidas por el Comité de Ética y Cumplimiento	109	61
Denuncias por cada 200 empleados	2,3	1,2
Tiempo medio de resolución de las denuncias (días)	94	78
Proyectos de auditoría analizados en base al riesgo de fraude	77	89
Denuncias recibidas en materia de derechos humanos	0	0
Personas formadas en la Política de Derechos Humanos ⁽¹⁾	7.595	7.205

⁽¹⁾ Dato acumulado, desde 2011, año en el que comenzó la formación en esta materia. 390 personas formadas en la Política de Derechos Humanos en 2023.

La variación en el número de comunicaciones recibidas por el Comité de Ética y Cumplimiento se debe principalmente a una mejora en los procedimientos de control y reporte y a la creciente concienciación en el uso del sistema de información. En cuanto al tiempo medio de resolución de las denuncias, si bien en 2023 se ha visto incrementado de manera puntual, la compañía está trabajando activamente para reducirlo.

Comunicaciones Código Ético

	2023	2022
Consultas	29	18
Denuncias	80	43
Total	109	61

Capítulo del Código Ético al que hacen referencia las denuncias

	2023	2022
Respeto a las personas	25	16
Corrupción y soborno	34	12
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	3	1
Seguridad y salud en el trabajo	1	4
Medioambiente y protección de activos	4	1
Otros	13	9
Total	80	43

Nota: más información en el apartado Canal de denuncias de este capítulo.

Gestión responsable de la cadena de suministro

	2023	2022
Número total de proveedores	5.678	5.951
Volumen total de compra adjudicado ⁽¹⁾ ⁽²⁾ (millones de euros)	2.802	2.643
Evaluación de proveedores ASG ⁽³⁾ (número)	5.837	6.065
Número de proveedores críticos	1.422	1.241
Proveedores suspendidos de homologación (número)	0	1

⁽¹⁾ Estos datos incluyen la información de Argentina, Australia, Brasil, Chile, Costa Rica, España, Estados Unidos, Israel, Italia, México, Panamá y República Dominicana. El resto de datos e indicadores de la cadena de suministro que aparecen en el informe no incluyen la información del Negocio Renovable en Estados Unidos, República Dominicana, Italia, Brasil, Chile e Israel, ni el de los últimos cuatro meses del año del Negocio de Redes de gas España por cambio en los sistemas.

⁽²⁾ Se aprecia un aumento del volumen de compra adjudicado en Renovables y Nuevos Negocios e innovación, alineado con el Plan Estratégico de la compañía 2021-2025.

⁽³⁾ Ambiental, Social y Gobernanza (ASG). La evaluación ASG 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. El número de proveedores evaluados ASG contabiliza tanto los proveedores adjudicatarios como los potenciales que finalizan la clasificación para poder participar en una licitación de Naturgy.

	Objetivo 2023	2023	2022
Volumen de compra adjudicado a proveedores locales ⁽¹⁾	> 85%	89,93%	80,41%
Nivel cobertura auditorías ASG volumen compra con riesgo alto ASG	> 80%	84,42%	82,65%
Porcentaje volumen de compra con aceptación del Código ético	> 95%	96,37%	95,42%

⁽¹⁾ Proveedor local: proveedor ubicado en la misma zona geográfica desde donde se realiza la compra.



Logros destacados del año

- › Formulación por el Consejo de Administración de la política que da cumplimiento a las exigencias de la Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, e implantación de un Sistema Interno de Información y su procedimiento de gestión.
- › Adaptación del canal de denuncias a los requerimientos de la Ley 2/2023.
- › Implantación del Sistema de Control Interno de la Información No Financiera con el objetivo de definir el conjunto de procesos que Naturgy lleva a cabo para proporcionar una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información no financiera que la compañía pública.
- › Naturgy ha recibido por parte de la Agencia Española de Protección de datos 110 requerimientos de información, todos los cuales han sido debidamente atendidos y, a la fecha de realización de este informe, ninguno de ellos ha derivado en sanción.
- › Realización de ejercicios de simulación de respuesta a incidentes de ciberseguridad en cada uno de los negocios y países de operación con periodicidad anual y análisis mensual de vulnerabilidades en las medidas de ciberseguridad.
- › En el año 2023, se implantó la obligatoriedad de disponer de un certificado de huella de carbono en licitaciones de servicios o productos con alto riesgo en cambio climático o con gran volumen de compra. Además, se mantiene para el resto de las licitaciones la posibilidad de incluir de manera voluntaria como parte de su oferta técnica un certificado que verifique la medición de su huella de carbono por una entidad acreditada, y que esta sea valorada positivamente por Naturgy en la decisión de adjudicación.
- › Naturgy exige contractualmente que los proveedores categorizados con riesgo alto en cambio climático y con gran volumen de compra contratado informen anualmente a través de cuestionarios en la plataforma CDP Supply Chain su grado de desempeño en materia climática, involucrando así a los proveedores en la mejora de sus impactos ambientales. En el año 2023, un total de 238 proveedores de Naturgy fueron invitados a reportar su información a través de CDP Supply Chain.

2. Cumplimiento

El cumplimiento en materia de integridad y de confianza es uno de los retos que afronta Naturgy de una manera coordinada. Desde la empresa existe la convicción de que toda la organización debe tener un enfoque de actuación homogéneo, enmarcado en el Código Ético de la compañía y bajo un modelo de gestión de *compliance*.

El cuerpo normativo se sustenta en el Código Ético que se complementa con el Código Ético del Proveedor, el Modelo de Prevención Penal, la Política de *Compliance*, la Política Anticorrupción, la de Derechos Humanos y otras normas y modelos de control que aseguran la eficacia de las operaciones en cada uno de los ámbitos de la compañía.

La auditoría interna es la actividad de valoración, independiente y objetiva, que asegura y salvaguarda el conjunto del sistema de control de la compañía y de la normativa externa e interna.

Para actuar como una compañía íntegra es necesario atender y cumplir con rigor las obligaciones tributarias, así Naturgy cuenta con una estrategia fiscal y Política de Control y Gestión de Riesgos Fiscales, que regula los principios básicos que deben guiar la función fiscal de la compañía, así como las principales líneas de actuación para mitigar y guiar el correcto control de los riesgos fiscales.

Por otra parte, el compromiso con la integridad conlleva entender y gestionar no solo los riesgos propios, sino también tener en consideración e incluir en la toma de decisiones los potenciales riesgos que la actividad de la compañía puede tener sobre las personas y sobre el entorno. Con esto como premisa, cobra especial relevancia la Política de Derechos Humanos de Naturgy, que a través de sus diez compromisos tiene en cuenta a los grupos de interés que puedan verse afectados por las actividades de la empresa y, en especial, a los más vulnerables.

A lo largo de los próximos apartados se ofrece una visión detallada de cada uno de estos elementos que Naturgy entiende como asuntos imprescindibles para asegurar que cumple con lo que se espera de una compañía responsable.

Modelo de gestión de compliance

Como se ha mencionado anteriormente, el modelo de gestión de *compliance* de Naturgy engloba todas las actuaciones de la compañía para que se cumplan los preceptos de integridad y confianza. Para ello, Naturgy dispone de un modelo basado en una serie de compromisos expresados a través de políticas, unos órganos de supervisión y unos mecanismos de salvaguarda.

Durante el año 2023, se han llevado a cabo varias mejoras en el sistema de gestión de *compliance*:

- › De la aprobación de la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, se derivó para Naturgy, entre otras, las obligaciones de: disponer de un Sistema Interno de Información, establecer las garantías para la protección de las personas informantes en el ámbito de la propia entidad, así como, aprobar una política o estrategia que enunciase los principios generales del funcionamiento del referido Sistema Interno de Información.

Así, a partir de esta obligación, el Consejo de Administración de Naturgy formuló, con fecha 31 de mayo de 2023, una política que da cumplimiento a las exigencias de la Ley 2/2023, cuyos principales objetivos son:

- Delimitar el alcance del Sistema Interno de Información, tanto desde el punto de vista objetivo como subjetivo.
 - Enunciar los principios generales que deben regir el funcionamiento del Sistema Interno de Información.
 - Establecer garantías para la protección de las personas informantes.
 - Facilitar las directrices a seguir para la correcta tramitación, investigación y resolución de las denuncias y consultas recibidas.
- › Asimismo, y en el desarrollo de la política anterior, con fecha 20 de julio de 2023, el Consejo de Administración de Naturgy aprobó el Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información del Grupo Naturgy que será de aplicación a la tramitación de aquellas informaciones relativas a alguna de las infracciones a las que alude el artículo 2 de la Ley 2/2023, en particular:
 - Cualesquiera acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea que cumplan con los criterios establecidos en la Ley 2/2023.
 - Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal.
 - Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción administrativa grave o muy grave.

Código Ético y políticas asociadas

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. 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.

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, la última en el año 2021.

Adicionalmente, la compañía ha desarrollado el cuerpo normativo con diversas políticas que refuerzan y extienden los principios expresados en el Código Ético.

Las principales políticas en materia de cumplimiento normativo aprobadas por la compañía son:

	Qué es	Objetivos
Política de Compliance	Establece los roles y las responsabilidades en cuanto al sistema de gestión de <i>Compliance</i> . En vigor desde 2019.	<ul style="list-style-type: none"> › Promover una cultura de cumplimiento y tolerancia cero a incumplimientos normativos. › Asegurar, mediante actividades de prevención, detección, supervisión, formación y repuesta, el cumplimiento de la organización de la normativa externa e interna. › Evitar de este modo posibles sanciones, pérdidas económicas y daños reputacionales.
Política Anticorrupción	<p>Establece los principios de todos los empleados y administradores de las empresas de Naturgy.</p> <p>De esta forma se da cumplimiento a la legislación nacional e internacional en esta materia.</p>	<p>Guiar la conducta de los empleados y administradores ante cualquier práctica corrupta en el seno de la compañía, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Prevención. › Detección. › Investigación. › Remedio.
Política de Atenciones Empresariales	Establece 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.	<ul style="list-style-type: none"> › Evitar influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas. › Debe cumplir con los principios establecidos en el Código Ético, la Política de <i>Compliance</i> y la Política Anticorrupción.

Continúa >

	Qué es	Objetivos
Política de Conflictos de Interés	<p>Tiene por objeto desarrollar lo establecido en el capítulo 4.10. “Lealtad a la empresa y conflictos de interés” del Código Ético de Naturgy, que establece que los Empleados deben actuar con lealtad y atendiendo a la defensa de los intereses de Naturgy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Establecer las pautas de actuación que deben seguir los empleados ante una situación de conflicto de interés, basándose en los principios de lealtad, abstención y transparencia para la resolución de estas situaciones. › Debe cumplir con los principios establecidos en el Código Ético, el Código Ético del Proveedor, la Política de Compliance, la Política Anticorrupción y el Reglamento Interno de conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores y Política de Autocartera (RIC).
Procedimiento de Due Diligence de Contraparte	<p>Tiene por objeto asegurar que en todas las áreas del Grupo Naturgy se ejecutan de una forma eficiente y homogénea los análisis, evaluaciones del riesgo de corrupción y reputacional y su seguimiento, cuando intervengan terceros en las relaciones de negocio de las compañías que forman el Grupo Naturgy.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Cumplir con los principios establecidos en el Código Ético, el Modelo de Prevención Penal, la Política de Compliance y la Política Anticorrupción.
Código Ético del Proveedor	<p>Tiene como finalidad establecer las pautas que han de presidir el comportamiento ético de sus proveedores, contratistas y colaboradores externos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Recoge los compromisos derivados del Pacto Mundial de Naciones Unidas. › Determina las pautas de conducta en las áreas sociales y laborales, éticas y de buen gobierno, de seguridad y salud y ambientales y de calidad.
Política del Sistema Interno de Información	<p>Establecer las directrices necesarias para contar con un Sistema Interno de Información en los términos establecidos en la Ley 2/2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> › Delimita el alcance del Sistema Interno de Información tanto desde el punto de vista objetivo como subjetivo. › Enuncia los principios generales que deben regir el funcionamiento del Sistema Interno de Información. › Establece garantías para la protección de las personas informantes. › Facilita las directrices a seguir para la correcta tramitación, investigación y resolución de las denuncias y consultas recibidas.

	Qué es	Objetivos
<p>Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información</p>	<p>Establece el proceso de tramitación de aquellas informaciones relativas a alguna de las infracciones a las que alude el artículo 2 de la Ley 2/2023.</p>	<p>Procedimiento para la investigación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cualesquiera acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea que cumplan con los criterios establecidos en la Ley 2/2023. ➤ Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción penal. ➤ Acciones u omisiones que puedan ser constitutivas de infracción administrativa grave o muy grave.

Las principales políticas en materia de compliance de Naturgy son accesibles para todos nuestros grupos de interés a través de su web corporativa. Asimismo, el Procedimiento de Due Diligence de contraparte se encuentra alojado en la herramienta del navegador de normativa interno de Naturgy y en la intranet de la compañía, siendo accesible para todos los empleados facilitando así su conocimiento y aplicación de los procesos de diligencia debida.

Órganos supervisores

El Comité de Ética y Cumplimiento realiza una labor de difusión del Código Ético y un papel de asesor y orientador en caso de duda o conflicto sobre el mismo. El Comité de Ética recibe el soporte de la unidad de *Compliance* a través de la supervisión del cumplimiento de la normativa externa y de las políticas y procedimientos implantados en el grupo para mitigar los principales riesgos en esta materia. Entre estos destacan los legales, de corrupción y fraude.

Asimismo, la unidad de *Compliance* se responsabiliza, en relación con el Código Ético de Naturgy, de su divulgación, velando por el cumplimiento de lo establecido en el mismo y en la Política Anticorrupción. Esta unidad informa regularmente al Comité de Ética y Cumplimiento y a la Comisión de Auditoría y Control (comisión delegada del Consejo de Administración) de la actividad desarrollada en el ejercicio de las funciones. También proporciona informes periódicos, en los que se tratan las materias más relevantes relacionadas con la difusión y el cumplimiento del Código Ético y la Política Anticorrupción, y se hace seguimiento de sus principales indicadores.

Durante 2023, el Comité de Ética y Cumplimiento ha celebrado cinco reuniones de trabajo y una reunión por escrito y sin sesión, entre las que además de analizar el seguimiento de los principales indicadores en materia de compliance, se ha prestado especial atención al seguimiento de las denuncias recibidas a través del Canal del Código Ético y a la propuesta de medidas procedentes para el cierre de las mismas y también al análisis de las contrapartes que por las singularidades presentadas se han elevado para su análisis por la unidad de *Compliance*.

Mecanismos de salvaguarda

Además del Código Ético y de los órganos de supervisión, el modelo de gestión de compliance se completa con otros mecanismos de salvaguarda que contribuyen a minimizar los potenciales riesgos derivados de posibles incumplimientos. Estos mecanismos son:

- › Modelo de Prevención Penal.
- › Canales de denuncia de posibles incumplimientos.
- › Procedimiento de Due Diligence de Contraparte.
- › Acciones de divulgación y formación. Las acciones en materia de formación llevadas a cabo en materia de corrupción y soborno se han realizado por el 96,7% de la plantilla.

Modelo de Prevención Penal

La compañía dispone de un Modelo de Prevención Penal de alcance internacional que es actualizado anualmente. Así, en 2023, el modelo ha seguido adaptándose a la nueva estructura organizativa de Naturgy.

Desde un punto de vista organizativo, el Consejo de Administración asignó 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.

La unidad de Compliance se encarga de la gestión del Modelo de Prevención Penal y, en colaboración con las diferentes unidades afectadas, evalúa los riesgos en los modelos que desarrolla.

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.

Cada año, ese modelo es evaluado por un tercero independiente. Durante el ejercicio 2023 se ha procedido a renovar las certificaciones de AENOR UNE 19601 relativa a *compliance* Penal y la ISO 37001 relativa a Antisoborno. Respecto a la evaluación del sistema realizada por un tercero experto independiente, se realizará en los primeros meses del año 2024 al objeto de poder medir, de manera completa en el año, el diseño y la eficacia del Modelo de Prevención Penal.

A nivel internacional, Naturgy también está implantando de forma progresiva modelos de prevención penal en Argentina, Australia, Chile, Estados Unidos, México y Panamá, países con legislación en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica.

Si bien el Modelo de Prevención Penal recoge todos los riesgos penales aplicables a Naturgy de conformidad con el artículo 31 bis del Código Penal, la lucha contra el fraude, la corrupción y los riesgos penales relativos al blanqueo de capitales son, por su importancia, sobre los que se ofrece a continuación mayor detalle de información.

Planes antifraude y anticorrupción

Mecanismos de Naturgy para asegurar la adecuada implantación de la Política Anticorrupción, y prevenir, detectar, investigar y sancionar los casos de corrupción:

- ▶ 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.
- ▶ Los empleados, así como los grupos de interés de Naturgy, tienen a su disposición canales para que puedan poner en conocimiento del Comité de Ética y Cumplimiento cualquier incumplimiento o comportamiento irregular o sospechoso en esta materia. Las comunicaciones se pueden realizar en la web del Sistema Interno de Información de Naturgy (<https://naturgy.integrityline.com/frontpage>). A través de este canal, cuyo enlace es accesible también a través de la web corporativa de Naturgy, la unidad de Compliance conjuntamente con las áreas de auditoría interna, personas y organización u otras áreas de la compañía de las que se precise su intervención, llevan a cabo las investigaciones pertinentes que derivan de denuncias en materia de corrupción y soborno. De confirmarse los comportamientos denunciados, y en aplicación del Reglamento de Funcionamiento del Canal del código Ético o del Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información para las infracciones a las que alude el artículo 2 de la Ley 2/2023, se prevé la imposición de sanciones y adopción de las medidas correctivas que se estimen convenientes.
- ▶ En 2023, se ha lanzado la Declaración periódica para todos los empleados de nueva incorporación y para el personal especialmente expuesto, en la que formalmente deben manifestar que conocen y cumplen con los principios establecidos en el Código Ético, Política de Compliance y Política Anticorrupción. Asimismo, y para aquellos empleados considerados especialmente expuestos bien por su área de dedicación o por el puesto que ocupan en la compañía, la declaración tiene carácter anual.
- ▶ Política de atenciones empresariales: cuyo objetivo es regular las condiciones en las que los administradores, directivos y empleados de Naturgy pueden aceptar/ofrecer aquellas atenciones empresariales de/a terceros en el marco del desempeño de sus funciones profesionales, que sean legítimas, razonables, proporcionales y apropiadas al nivel del oferente y el receptor de manera que se asegure el efectivo cumplimiento de los principios de objetividad, imparcialidad y transparencia, establecidos en el Código Ético y en la Política Anticorrupción de Naturgy. La Política se establece como un marco básico de cumplimiento en materia antisoborno, de conformidad con lo previsto en el estándar internacional UNE-ISO 37001, sobre sistemas de gestión anti-soborno.
- ▶ Política de conflictos de interés que persigue establecer mecanismos para identificar situaciones de conflicto de interés de cara a minimizarlo y que no se convierta en un riesgo de fraude y corrupción.

Durante el ejercicio 2023, en España, se ha confirmado un caso de fraude interno que ha sido recibido a través del Canal del Código Ético adoptándose medidas de remediación en este ámbito.

Prevención del blanqueo de capitales

Naturgy dispone de mecanismos, procedimientos y políticas que persiguen prevenir y, en su caso, detectar y reaccionar ante aquellos posibles incumplimientos que en materia de prevención del blanqueo de capitales se detecten en el ejercicio de su actividad.



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 para la tramitación de pagos y movimientos de efectivo PE.00004.
- › GN-EF.
- › Política de Compliance.
- › Comité de Gastos e Inversiones (TOTEX).



Detección

- › Revisión y auditoría del Modelo de prevención penal por un tercero independiente.
- › Revisiones del área de Auditoría Interna.
- › Sistema de control interno de la información financiera.
- › Sistema Interno de Información.



Reacción y respuesta

- › Procedimiento de Gestión del Sistema Interno de Información.
- › Reglamento de funcionamiento del Canal del Código Ético.
- › Régimen sancionador.
- › Colaboración con las autoridades competentes de cada país ante situaciones sospechosas.

Canal de denuncias

Es un mecanismo que surge para que los empleados de Naturgy adquieran un alto nivel de compromiso con el cumplimiento de su Código Ético y Política Anticorrupción. Su incumplimiento se analiza de acuerdo con los procedimientos disciplinarios internos, la normativa legal y los convenios vigentes.

En 2023, la compañía ha adaptado el canal de denuncias a los requerimientos de la Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. De este modo, la herramienta posibilita tanto interponer denuncias que puedan ser constitutivas de infracciones a las que alude el artículo 2 de la Ley 2/2023, que se refieran a incumplimientos del Código Ético, como denuncias por acoso sexual o por razón de sexo. El canal, más ágil, trazable, con un *software* más seguro y certificado en Europa, está disponible a través de la web externa de Naturgy y de la intranet de la compañía (<https://naturgy.integrityline.com>).

Desde la entrada en vigor de la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, y de conformidad con lo previsto en la misma, y con la Ley 2/2023, el canal de denuncias de Naturgy permite realizar consultas y denuncias anónimas. En 2023:

- › Ninguna de las comunicaciones recibidas a través del Sistema Interno de Información, se refiere a las que alude el artículo 2 de la Ley 2/2023, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- › Un 31,25% (37,2% en 2022) 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.
- › Se han gestionado cinco situaciones disciplinarias, dos faltas graves y dos muy graves, 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. Estas situaciones disciplinarias se han resuelto mediante amonestación por escrito y sanción económica y despidos. No ha sido necesaria la reparación de daños relativa a impactos relacionados con casos detectados en materia de derechos humanos.

Procedimiento de Due Diligence de contraparte

Naturgy cuenta con el Procedimiento de Due Diligence de Contraparte, para conocer y analizar las contrapartes con las que la compañía opera y, de esta forma, evaluar los riesgos de corrupción y reputacionales asociados.

Mediante la aplicación de este Procedimiento, Naturgy asegura que en todas las áreas del grupo se ejecutan de una forma eficiente y homogénea los análisis, evaluaciones del riesgo de corrupción y reputacional y su seguimiento cuando intervengan terceros en las relaciones de negocio de las compañías que forman el Grupo Naturgy.

La aplicación de este Procedimiento complementa, y no sustituye, las evaluaciones de terceros que ya establece el cuerpo normativo de Naturgy y que deben llevar a cabo otras unidades, como Compras o Riesgos.

Durante el ejercicio 2022, se implementó una nueva herramienta de análisis que recoge de forma visual y global todos los riesgos asociados a las contrapartes y que deben ser tenidos en cuenta en cualquier análisis (sanciones, *adverse media*, riesgo geopolítico, personas especialmente expuestas, SOE's, aspectos ASG, etc.). Esta herramienta persigue homogeneizar la valoración de los riesgos tanto de proveedores como de contrapartes bajo el ámbito del Procedimiento de Due Diligence de Contraparte. También se informatizaron los procesos de análisis de riesgo preliminar de *compliance* mediante la implementación de formularios de evaluación de riesgo inicial a través de la intranet corporativa.

Acciones de divulgación y formación

De manera recurrente, Naturgy desarrolla acciones de formación con objeto de divulgar su compromiso en la lucha contra la corrupción y asegurar que sus administradores, empleados y proveedores disponen de la información adecuada y suficiente para actuar en esta materia. Entre otras acciones, de forma periódica se realiza:

- ▶ Actualización del espacio Naturgynet dedicado a *compliance*.
- ▶ Reporte periódico al Consejo de Administración sobre las actividades del Comité de Ética y Cumplimiento (notificaciones recibidas, actividades realizadas, etc.).
- ▶ Curso de formación del Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción.
- ▶ Formación específica en relación con el Modelo de Prevención Penal y Política Anticorrupción a nuevos empleados y administradores.
- ▶ Presentaciones en Consejos de Administración y Comités de Dirección del Modelo de Prevención Penal.

Durante el ejercicio 2023, se han realizado formaciones presenciales a lo largo de toda la geografía española para concienciar a las unidades de negocio del área de comercialización de la importancia de los procesos para evitar el fraude y la corrupción, con especial énfasis a las infracciones en materia de protección de datos.

Se han desarrollado también sesiones de formación presenciales para las áreas de Auditoría Interna, Personas y Organización y Ciberseguridad para la búsqueda de información a través de fuentes abiertas.

En relación a las actividades de comunicación, se han difundido sucesivos mensajes publicados en la intranet con el título "Flash Compliance" a través de los cuales el área de Compliance, aprovechando las noticias de actualidad, ha ido trasladando información relacionada con esta materia.

En el último semestre del año se ha publicado la campaña "The Power of Integrity" en Naturgy TV, compuesta por seis videos sobre distintas temáticas: acoso laboral, acoso sexual o por razón de sexo, atenciones empresariales, cohecho, conflictos de interés y *due diligence* de contraparte. La campaña se cerró con gran éxito y con un último video presentando al equipo de Compliance de Naturgy y trasladando el mensaje central de la acción "Compliance somos todos".

Incumplimientos y multas

En este apartado, se detallan las sanciones impuestas a Naturgy con un valor superior a 10.000 euros y consideradas firmes en vía administrativa durante el año 2023. Ello sin perjuicio de las posibles acciones judiciales que quepan contra las mismas y que podrían dar lugar a su anulación.

En el ámbito de España, la distribuidora de electricidad (UFD) ha recibido dos sanciones por valor de 20.501 euros por errores en la facturación y una sanción por valor de 11.799 euros por causar un incendio provocado por una descarga en línea de alta tensión. Relacionadas con el negocio de la comercialización, Naturgy ha sido objeto de cinco multas por valor de 93.001 euros por no atender en tiempo y forma los requerimientos formulados por la administración, 17 multas por un valor total de 240.754 euros por contratación o modificación del contrato indebida de contrato de suministro y/o contrato de mantenimiento y seis multas por un importe de 63.000 euros por errores en la facturación de energía. Adicionalmente, el negocio de Renovables ha recibido una sanción por valor de 419.297 euros por una falta tributaria grave por no presentar en plazo tres autoliquidaciones de impuestos.

En el ámbito de Brasil, se ha recibido una sanción por valor de 12.698 euros por el retraso en el alta de servicio a un cliente.

La compañía no registró, en 2023, sanciones por prácticas monopolísticas ni relacionadas con la información y el etiquetado de productos y servicios.

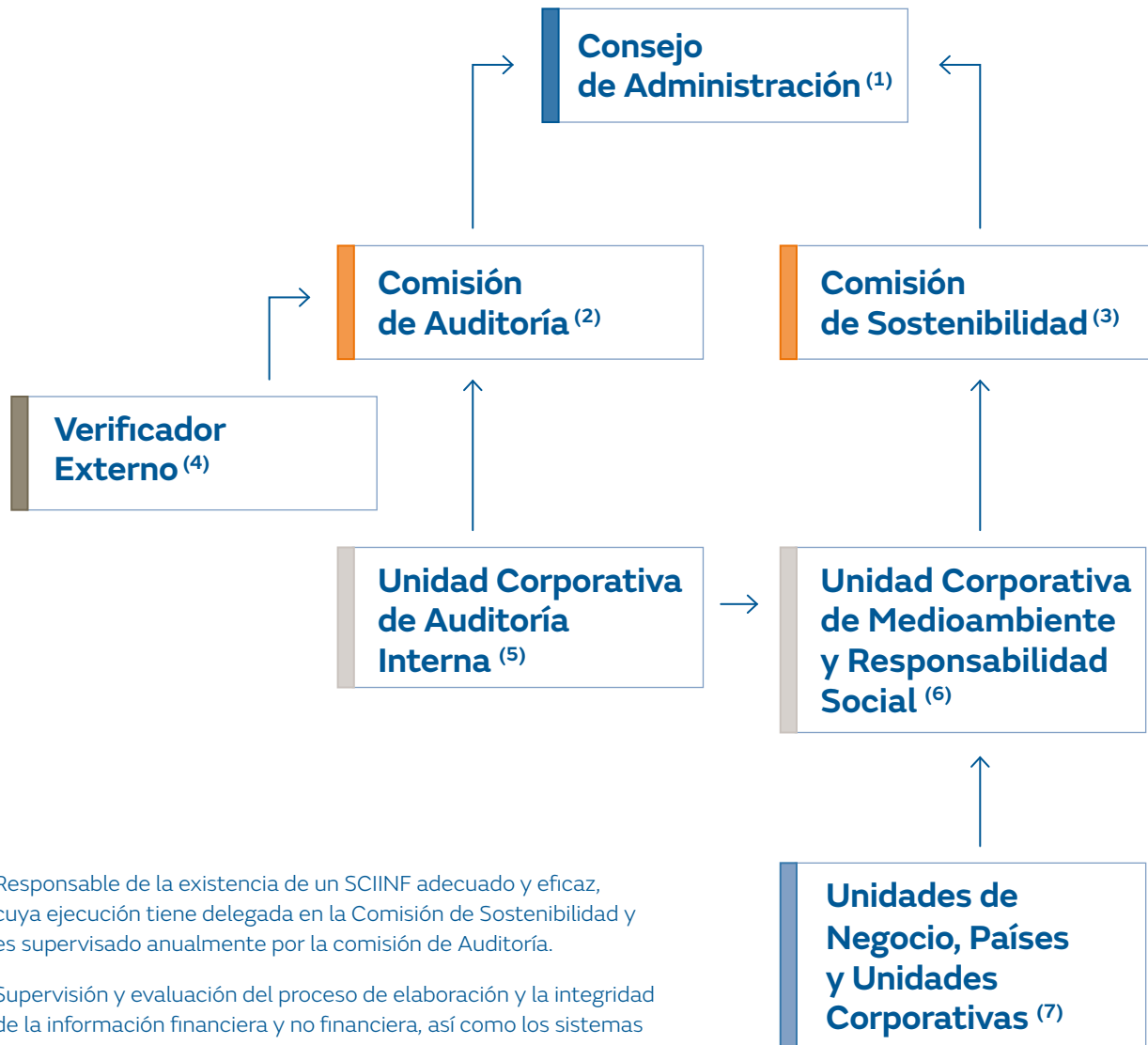
Sistema de Control Interno de la Información No Financiera (SCIINF)

Para asegurar la consecución de la fiabilidad de la información de aspectos medioambientales, de gobernanza y sociales Naturgy ha implementado el Sistema de Control Interno de Información No Financiera (SCIINF) cuyo objetivo es asegurar la calidad y fiabilidad de la información no financiera reportada así como la robustez del proceso de reporte de ésta.

El desarrollo del SCIINF se ha llevado a cabo bajo el marco de la Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad (CSRD), por la que se modifica la Directiva de Informes No Financieros (NFRD). Entre los principales cambios que se incluyen, está la necesidad de verificación de la información en materia de sostenibilidad bajo aseguramiento razonable en un futuro. Por ello, los contenidos del Estado de Información no Financiera (EINF), que pasará a denominarse Informe de Sostenibilidad (IS) a partir del ejercicio que inicie el 1 de enero de 2024, deben encontrarse sometidos a un control interno, supervisión y seguimiento sistematizados, para garantizar la calidad y fiabilidad de la información no financiera.

El Consejo de Administración, la Comisión de Sostenibilidad y la Comisión de Auditoría y Control son los órganos responsables implicados en el diseño, implantación y funcionamiento del sistema de controles y procesos que permiten identificar los riesgos y garantizar la seguridad razonable y la fiabilidad de la información no financiera que la compañía difunde al mercado.





⁽¹⁾ Responsable de la existencia de un SCIINF adecuado y eficaz, cuya ejecución tiene delegada en la Comisión de Sostenibilidad y es supervisado anualmente por la comisión de Auditoría.

⁽²⁾ Supervisión y evaluación del proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros, incluido el SCIINF.

⁽³⁾ Aprobación del contenido y criterios a incluir en la información No Financiera.

⁽⁴⁾ Verificación de la suficiencia y veracidad de la información no financiera y SCIINF.

⁽⁵⁾ Supervisión del modelo general del SCIINF y la efectividad de los controles asociados, a través de la ejecución del Plan Anual de Auditoría en un horizonte plurianual. Informará a la Comisión de Auditoría de las potenciales debilidades detectadas en el SCIINF.

⁽⁶⁾ Diseño, implantación y seguimiento del SCIINF.

⁽⁷⁾ Ejecución y evaluación de controles.

Auditoría interna

Función de aseguramiento de auditoría interna

La función de Auditoría Interna se ha establecido en Naturgy como una actividad de valoración independiente y objetiva. Por este motivo, la unidad de Auditoría Interna reporta a su vez a la Comisión de Auditoría y Control del Grupo Naturgy.

Su misión es garantizar la revisión continua y la mejora del sistema de control interno del grupo, así como asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna y de los modelos de control establecidos. Su objetivo es salvaguardar la eficacia y eficiencia de las operaciones y mitigar los principales riesgos en cada uno de los ámbitos de la compañía. Asimismo, se responsabiliza de elaborar el informe de la actividad de auditoría interna para la Comisión de Auditoría y Control.

En el desarrollo de su actividad, 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 riesgos asociados a dichos procesos, a través de la definición y ejecución del “Plan anual de auditoría interna”.

La metodología de valoración de los riesgos 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 2023, se desarrollaron 118 (128 en 2022) proyectos de auditoría interna; 77 (89 en 2022) de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos de las direcciones generales de negocio y servicios de Naturgy. Los análisis realizados alcanzaron el 100% de las direcciones generales. En los proyectos ejecutados durante 2023 no se han detectado casos relacionados con la corrupción, aunque se detectó un caso de fraude interno.

Fiscalidad

Políticas fiscales

Para Naturgy, la política fiscal de la empresa debe tener unas líneas básicas bien definidas, para que todos los actores que participan tengan claros todos los procedimientos a seguir y los que se seguirán.

Todas las políticas fiscales de Naturgy están alineadas con:

- › **Política de Responsabilidad Corporativa** de Naturgy, que establece como uno de los compromisos y principios de actuación el de “actuar con responsabilidad en la gestión de los negocios y cumplir con las obligaciones fiscales en todas las jurisdicciones en las que opera la compañía, asumiendo el compromiso de transparencia y colaboración con las administraciones tributarias correspondientes”.
- › **Código Ético** de Naturgy, que establece que “todos los empleados del grupo deben cumplir las leyes vigentes en los países donde desarrollan su actividad, atendiendo al espíritu y la finalidad de las mismas, y observando en todas sus actuaciones un comportamiento ético”.
- › **Código de Buenas Prácticas Tributarias (CBPT)**, aprobado con fecha 20 de julio de 2010 por el pleno del Foro de Grandes Empresas, órgano constituido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria con las principales empresas españolas, entre las que se encuentra Naturgy Energy Group, S.A. Este CBPT contiene recomendaciones de las autoridades fiscales, voluntariamente asumidas por Naturgy, tendentes a mejorar la aplicación del sistema tributario a través del incremento de la seguridad jurídica, la reducción de la litigiosidad, la cooperación recíproca basada en la buena fe y la confianza legítima, y la aplicación de políticas fiscales responsables.

Los principios organizativos aseguran que la función fiscal se desarrolla de manera global (con responsabilidad sobre todos los asuntos fiscales del grupo en los distintos ámbitos de gestión), integrada (con un criterio único) y profesional (equipos expertos).

Estrategia fiscal

El Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría es el responsable de la supervisión del cumplimiento de la estrategia fiscal del grupo. Así, en su sesión de 26 de enero de 2019, el Consejo de Administración aprobó 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. Los principios básicos que rigen la estrategia fiscal de Naturgy son los siguientes:

- › Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- › Perfil de riesgo fiscal bajo.
- › Adopción de tratamientos fiscales sobre la base de motivos económicos.
- › Transparencia de la información fiscal.
- › Cooperación con las administraciones tributarias.

Política de Control y Gestión de Riesgos Fiscales

Las líneas básicas de la Política de Control y Gestión de Riesgos Fiscales son las siguientes:

- › Gobierno fiscal claramente definido.
- › Procedimientos para el control del riesgo fiscal derivado del *compliance*.
- › Procedimientos para la evaluación y control de los tratamientos fiscales inciertos.
- › Supervisión del funcionamiento del Marco de Control Fiscal.
- › Información periódica de la situación fiscal al Consejo de Administración.

La responsabilidad global e integrada de la función fiscal está centralizada en la unidad de Fiscalidad. Todo el grupo tiene unas políticas fiscales comunes para permitir un correcto funcionamiento y una coordinación entre las distintas unidades de fiscalidad de la empresa. De esta manera, se desarrollan bajo un criterio único y común, sin perjuicio de las peculiaridades propias de cada negocio y jurisdicción.

Para la correcta asunción de estas funciones, las unidades de fiscalidad, tanto de Corporación como de los Negocios, cuentan con equipos con formación académica y práctica en materia contable, financiera y fiscal que les permite realizar su tarea de forma satisfactoria.

Para alinear las prácticas tributarias de Naturgy con estos principios, el grupo cuenta con una Norma General del Marco de Control Fiscal que ha sido diseñada de acuerdo con las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para empresas multinacionales, así como para el diseño e implementación de un Tax Control Framework.

Riesgos fiscales y Marco de Control Fiscal

Por otro lado, Naturgy cuenta con un mapa de riesgos en el que se identifican específicamente los riesgos fiscales y las controversias sobre la interpretación o aplicación del marco jurídico fiscal. La información sobre las principales actuaciones con trascendencia fiscal se detalla en la Nota 21 de “Situación fiscal” de las Cuentas Anuales Consolidadas.

En cuanto al enfoque de los riesgos fiscales, cabe mencionar que todos los tratamientos fiscales (adoptados o que se prevé adoptar en las declaraciones tributarias) inciertos (que las autoridades fiscales pueden no aceptar), se evalúan aplicando una metodología predefinida. En función de las evaluaciones obtenidas y el nivel de tolerancia al riesgo definido, se establece un plan de mitigación, comunicación y, en su caso, aprobación, de acuerdo con los procedimientos y niveles de autorización documentados en la Norma General del Marco de Control Fiscal.

Adicionalmente, en el caso de operaciones que deban someterse a aprobación del Consejo y otras operaciones de especial riesgo fiscal, el Secretario General y del Consejo informará al Consejo de Administración de cuáles son las consecuencias fiscales antes de ser aprobadas por el Consejo de Administración. La implementación práctica de este apartado de la norma general se realiza aplicando lo dispuesto en el Procedimiento General Marco de Control Fiscal de Naturgy.

La evaluación del cumplimiento de la gobernanza fiscal y el marco de control tiene lugar a cierre de ejercicio, y con anterioridad a la formulación de las Cuentas Anuales Consolidadas. El Secretario General y del Consejo presenta al Consejo de Administración la situación fiscal de Naturgy que incluye, entre otros asuntos:

- › Las políticas fiscales aplicadas durante el ejercicio.
- › La información relativa a los impuestos por país y la incluida en el informe financiero anual.
- › Las inspecciones fiscales, los litigios y el mapa de riesgos fiscales.
- › El cumplimiento de las obligaciones asumidas por la adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias.
- › Los resultados más relevantes de la supervisión del funcionamiento del Marco de Control Fiscal.

Por último, en cuanto a los mecanismos de notificación de inquietudes, a través del Código Ético pueden realizarse consultas y/o denuncias de comportamientos contrarios a las normas de comportamiento publicadas por la compañía o que, sin estar expresamente reguladas, cualquier empleado pueda considerar que determinadas actuaciones son contrarias al código de buenas prácticas tributarias aprobado por el Consejo de Administración.

Paraísos fiscales

La creación o adquisición de participaciones en entidades domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales debe ser informada al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría.

A cierre del ejercicio 2023, el Grupo Naturgy no tiene ninguna sociedad en ningún territorio con consideración de jurisdicción no cooperativa atendiendo a la nueva normativa emanada de la Directiva UE 2016/1164 del Consejo de 12 de Julio de 2016 y que se ha visto implantada en la normativa interna española mediante la Ley 11/2021 de 9 de Julio que modificó la Disposición Adicional Primera de la Ley 36/2006 de 29 de Noviembre de prevención del fraude fiscal, y, en concreto a la lista de jurisdicciones no cooperativas publicada en la Orden HFP/115/2023 de 9 de febrero. A cierre del ejercicio 2022 tampoco existía ninguna sociedad en ningún territorio calificado como jurisdicción no cooperativa.

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 ascendió en el ejercicio 2023 a 2.229 millones de euros (3.504 millones de euros en el ejercicio 2022). En la siguiente tabla se muestra el desglose de los tributos efectivamente pagados por Naturgy por países y segmentado entre aquellos que suponen un gasto efectivo para el grupo (denominados tributos propios), y aquellos que se retienen o repercuten al contribuyente final (denominados tributos de terceros):

	Tributos propios						Tributos terceros									
	Impuesto sobre beneficios ⁽¹⁾		Otros ⁽²⁾		Total		IVA	Impuesto Hidrocarburos e Imp. Electricidad		Otros ⁽³⁾		Total				
	2023	2022	2023	2022	2023	2022		2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	
España	33	379	521	273	554	652	534	1.723	92	93	178	184	805	2.000	1.359	2.652
Argentina	10	9	4	4	14	13	2	2	0	0	0	5	2	7	16	20
Brasil	73	75	17	0	90	75	116	68	0	0	8	62	124	130	213	205
Chile	42	139	39	5	82	144	48	44	0	0	1	2	49	46	130	190
México	63	95	4	8	67	103	88	67	0	0	44	0	132	67	200	170
Panamá	14	10	6	0	20	10	3	1	0	0	0	1	3	2	23	12
Resto Latam	15	9	7	0	22	9	28	6	0	0	1	1	29	7	51	16
Total Latam	217	337	78	17	295	354	284	188	0	0	54	71	339	259	633	613
Resto	127	46	6	3	133	49	95	153	6	35	3	2	104	190	237	239
Total	377	762	604	293	982	1.055	914	2.064	98	128	235	257	1.247	2.449	2.229	3.504

⁽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 devengada y sí incluye en España el Gravamen Temporal Energético por importe de 165 M€. 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 21 "Situación Fiscal" de las Cuentas Anuales Consolidadas.

⁽²⁾ Incluye tributos energéticos en España, tributos locales, seguridad social por la cuota empresarial y otros tributos propios específicos de cada país.

⁽³⁾ Incluye básicamente retenciones a empleados y seguridad social por cuenta del empleado.

La principal diferencia de la contribución fiscal de Naturgy respecto a 2022 viene explicada por la rebaja del IVA en España aplicada por el Gobierno con el fin de mitigar el impacto de la inflación en los precios de la energía.

En cuanto a la información de los ingresos procedentes de ventas a terceros y los ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales en 2023, a cierre del presente informe no está disponible de manera desagregada por país. La información estará disponible para la declaración country by country presentada en el mes de diciembre del próximo año. En relación con la información de 2022, se ofrece el detalle en el capítulo "Anexos", apartado Integridad y confianza.

Subvenciones

El movimiento de subvenciones de capital recibidas se detalla en la Nota 15 de las Cuentas Anuales Consolidadas. Se han recibido subvenciones de capital en 2023 por importe de 1 millones de euros (13 millones de euros en 2022). De haberse recibido subvenciones de explotación se detallarían en la Nota 24 de la Memoria Consolidada, ni en 2023 ni en 2022 se han recibido subvenciones de este tipo.

Política Global de Derechos Humanos

Naturgy se compromete a respetar y proteger los derechos humanos en todas sus operaciones. Su compromiso se expresa en la política global de derechos humanos en vigor desde 2011 y alineada con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU. La política fue actualizada y aprobada por el Consejo de Administración en 2019.

Los diez compromisos adoptados en la política fueron definidos mediante un análisis de 33 riesgos que abarcó todas las áreas y países en las que la compañía opera y contó con la participación de los responsables de cada negocio o país que evaluaron el grado de exposición a cada uno de los riesgos y los mecanismos internos disponibles para su gestión.

Nuestros compromisos tienen en cuenta a los grupos de interés que pueden verse afectados, y, en especial, a empleados que trabajan para Naturgy a través de terceros, pueblos indígenas, comunidades circundantes a los proyectos de la compañía, infancia y en general a los colectivos en situación de vulnerabilidad.

En 2023, la compañía continuó supervisando la propuesta de directiva de la Unión Europea sobre diligencia debida en materia de sostenibilidad. Sus requisitos determinarán las acciones futuras en materia de derechos humanos que la compañía ha de abordar.

Principios de la Política de Derechos Humanos y riesgos identificados

Compromiso 1. Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas	
Riesgo 1. Falta de respeto a las personas	Que no se proporcionen las condiciones necesarias para que las personas puedan trabajar en un entorno en el que se respeten su dignidad y derechos en los centros y actividades del grupo.
Riesgo 2. Discriminación	Que no se eviten prácticas discriminatorias por motivos de género, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o situación socioeconómica en los procesos y prácticas de la empresa en materia de recursos humanos.
Riesgo 3. Abuso, intimidación y violencia	Que no se eviten casos de abuso, intimidación o violencia entre los empleados del grupo.
Riesgo 4. Trabajos forzados	Que no se puedan evitar prácticas de trabajos forzados o que los empleados de la empresa no puedan elegir libremente su puesto de trabajo.

Riesgo 5. Detención injusta Que los empleados puedan ser detenidos por motivos injustos o no equitativos por las autoridades u otras organizaciones que utilicen la intimidación y violencia.

Compromiso 2. Erradicación del trabajo infantil

Riesgo 6. Trabajo infantil Que las actividades y operaciones del grupo violen los derechos de los niños.

Riesgo 7. Edad mínima para trabajar Que la compañía no se asegure de que las edades de todos sus empleados superen la edad mínima para trabajar.

Compromiso 3. Facilitar la libertad de asociación y la negociación colectiva

Riesgo 8. Libertad de asociación En aquellos lugares en los que el marco institucional no garantiza la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, el hecho de que la empresa no proporcione a sus empleados las condiciones para que se reúnan y discutan libremente cuestiones relacionadas con sus condiciones de trabajo o de empleo.

Riesgo 9. Negociación colectiva Que no se pueda garantizar a sus empleados el derecho a la libertad de asociación, a la afiliación sindical y a la negociación colectiva.

Compromiso 4. Proteger la salud de los empleados

Riesgo 10. Seguridad y salud de los empleados Que los centros y las actividades del grupo no ofrezcan las condiciones adecuadas para que las personas trabajen en un entorno seguro y saludable.

Riesgo 11. Seguridad y salud de terceros Que los activos de la empresa dañen la salud o la integridad física de terceros debido a la negligencia del grupo o de la parte perjudicada.

Compromiso 5. Asegurar un empleo y salario adecuados

Riesgo 12. Salario digno Que los empleados no reciban un salario digno.

Riesgo 13. Horas de trabajo Que se puedan violar los límites del número de horas trabajadas por semana y el derecho de los empleados al descanso.

Riesgo 14. Descanso En aquellos lugares en los que el marco institucional no establece condiciones de remuneración o el derecho de las personas a tomar descansos, que la empresa no haya establecido medidas al respecto.

Riesgo 15. Conciliación entre la vida personal y profesional Que la empresa no facilite las condiciones que permitan a las personas mantener un equilibrio adecuado entre su vida personal y profesional.

Riesgo 16. Privacidad Que la empresa no respete el derecho de sus empleados a la privacidad.

Compromiso 6. Compromiso con las personas vinculadas a proveedores, contratistas y empresas colaboradoras

Riesgo 17. Proveedores, contratistas y empresas colaboradoras Que la empresa trabaje con proveedores, contratistas y empresas colaboradoras cuyas prácticas no respeten los derechos humanos.

Compromiso 7. Respetar a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales

Riesgo 18. Derechos de las comunidades indígenas Que la empresa viole los derechos humanos y las libertades fundamentales de las comunidades indígenas que habitan en las zonas donde opera.

Riesgo 19. Territorios indígenas Que la empresa no reconozca el derecho de las comunidades indígenas a mantener sus costumbres y prácticas sociales, así como la propiedad de los territorios que les han sido otorgados legalmente, de acuerdo con las disposiciones del Convenio 169 de la OIT.

Riesgo 20. Adquisición de terrenos Durante la adquisición de terrenos y otras transacciones o acuerdos comerciales con las comunidades, que la empresa no les informe adecuadamente por adelantado ni les compense de acuerdo con la legislación y las prácticas locales ni, en cualquier caso, de manera objetiva y justa.

Riesgo 21. Evaluación del impacto Que la empresa no disponga de los mecanismos necesarios para evaluar el posible impacto y riesgo para los derechos de las comunidades en sus proyectos.

Riesgo 22. Impacto ambiental Que las actividades del grupo generen un impacto negativo injustificado en el medioambiente.

Compromiso 8. Proteger a las instalaciones y a las personas desde el respeto a los derechos humanos

Riesgo 23. Antecedentes del personal de seguridad Que el personal encargado de la seguridad de las instalaciones y operaciones del grupo haya estado implicado en casos de abusos de los derechos humanos.

Riesgo 24. Malas prácticas del personal de seguridad Que el personal encargado de la seguridad de las instalaciones y operaciones del grupo esté involucrado en casos de injusticias y de trato inhumano o degradante a las personas.

Riesgo 25. Uso desproporcionado de la fuerza Que el personal encargado de la seguridad de las instalaciones y operaciones haga un uso desproporcionado o injustificado de la fuerza.

Riesgo 26. Uso indebido de los activos de la empresa Que los recursos y activos de la empresa se utilicen para violar los derechos humanos como consecuencia de las prácticas del personal de seguridad.

Riesgo 27. Participación en el abuso Que la empresa esté implicada en el abuso de los derechos humanos cometido por fuerzas de seguridad gubernamentales.

Compromiso 9. Apoyar y promover el respeto los derechos humanos en todas las comunidades

Riesgo 28. Compromiso público	Que el compromiso de la empresa con los derechos humanos no se conozca públicamente.
Riesgo 29. Libertad de opinión y de expresión	Que la empresa no respete ni promueve el derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y religiosa, ni la libertad de opinión y de expresión dentro de su campo de actividad.
Riesgo 30. Derechos sociales de la comunidad	Que la empresa no emprenda acciones ni fomente planes y/o actividades en beneficio de los derechos sociales, como parte de los derechos humanos, en la comunidad en la que opera.
Riesgo 31. Análisis de la inversión	Que la empresa no disponga de los mecanismos necesarios para evaluar las posibles repercusiones y riesgos de los proyectos de inversión sobre los derechos humanos.
Riesgo 32. Análisis de los socios	Que en los procesos de diligencia debida previos a la ejecución de los acuerdos de colaboración con terceros no se analicen las políticas ni las prácticas de los socios en materia de derechos humanos.

Compromiso 10. Contribuir a combatir la corrupción y proteger la privacidad

Riesgo 33. Corrupción	Que las actividades de la empresa incentiven o fomenten la corrupción público-privada.
------------------------------	--

Debida diligencia y evaluación de riesgos

La debida diligencia incluye el análisis continuo de los riesgos y sus consecuencias en materia de derechos humanos, tanto en las actividades propias como en las relaciones comerciales. Esto incluye el establecimiento de compromisos y la asignación de responsabilidades, la supervisión y monitorización de la implantación de la política, la formación de las personas de la compañía y la corrección de las malas prácticas que pudieran darse.

Con el objetivo de monitorizar estos riesgos, los responsables de cada área de la compañía realizan evaluaciones periódicas de los riesgos identificados según su nivel de gestión.

Cada área de la empresa es responsable de cumplir la política global de derechos humanos. Se refuerza el conocimiento mediante formación obligatoria, seminarios y sesiones informativas. Hasta finales de 2023, 7.595 personas habían realizado el curso online de derechos humanos.

Naturgy dedica los recursos necesarios para asegurar la implantación efectiva de esta política. En este sentido, 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 donde opera.

La compañía implanta medidas específicas para la gestión de los potenciales impactos y riesgos sobre los derechos humanos de los proyectos y las inversiones y se asegura que se destinan los recursos adecuados para la implantación de las medidas correctoras identificadas. Puede encontrarse más información de detalle en el capítulo de Responsabilidad Social, apartado "Relación con las comunidades".

En los procesos de *due diligence* previos a la formalización de acuerdos de colaboración, Naturgy evalúa las políticas y prácticas en materia de derechos humanos de sus contrapartes. En 2022, se implantó con éxito una herramienta de análisis que incluye entre otros, una valoración de los riesgos de derechos humanos en las contrapartes. Puede encontrarse más información de detalle en este mismo capítulo, en el apartado sobre “Cumplimiento”.

Además, en la evaluación de proveedores, se consideran las prácticas de derechos humanos y pueden excluirse proveedores que no cumplan con los estándares éticos contemplados en el Código Ético del Proveedor, que incluye asuntos relativos al respeto de los derechos humanos, en especial los relacionados con:

- ▶ La eliminación de toda forma o modalidad de trabajo forzoso u obligatorio.
- ▶ El trabajo infantil.
- ▶ El respeto a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales.
- ▶ El respeto a las personas en general.

De esta forma, Naturgy establece mecanismos de prevención respecto a los terceros con los que establece relaciones comerciales de manera que se extiendan los principios de la compañía a la cadena de suministro.

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 política que pudieran observar. También pueden informar aquellas personas que, sin ser empleados de la compañía, observen potenciales malas prácticas en este ámbito.

Índice de contenidos conforme a *United Nations Guiding Principles Reporting Framework (UNGPRF)*

Indicador	Referencia	Grado de cumplimiento
Sistema de respeto de los Derechos Humanos (A)		
A1. Compromiso político.	ISEINF 2023. Política Global de Derechos Humanos. Código Ético páginas 8-9.	Completo
A1.1 Desarrollo del compromiso público.	ISEINF 2023. Política Global de Derechos Humanos 4-7.	Completo
A1.2 Alcance y ámbito de aplicación del compromiso.	ISEINF 2023. Política Global de Derechos Humanos 3-4.	Completo
A1.3 Forma de comunicación del compromiso.	ISEINF 2023. Política Global de Derechos Humanos 7-9.	Completo

Indicador	Referencia	Grado de cumplimiento
A2. Integrando el respeto por los Derechos Humanos.	ISEINF 2023. Política Global de Derechos Humanos, página 8. Código Ético páginas 8-9. Informe Anual de Remuneraciones 2023.	Completo
A2.1 Organización de la responsabilidad en materia de DDHH.	ISEINF 2023. Política Global de Derechos Humanos, página 7.	Completo
A2.2 Materias de DDHH llevadas a la alta dirección y junta directiva.	ISEINF 2023. Política Global de Derechos Humanos, página 8. Informe Auditoría y Control 2023.	Parcial
A2.3 Concienciación de empleados en materia de DDHH.	ISEINF 2023. Política Global de Derechos Humanos, página 7. Informe Anual de Remuneraciones 2023.	Completo
A2.4 Forma de manifiesto de la compañía de su compromiso con los DDHH en las relaciones comerciales.	ISEINF 2023. Política Global de Derechos Humanos, páginas 5 y 8.	Completo
A2.5 Lecciones aprendidas sobre DDHH y consecuencias debidas a ello.	ISEINF 2023.	Parcial
Definir el enfoque de Reporting (B)		
B1. Declaración de cuestiones destacadas.	ISEINF 2023.	Completo
B2. Determinación de cuestiones destacadas.	ISEINF 2023.	Completo
B3. Elección de los puntos geográficos.	ISEINF 2023.	Completo
B4. Impactos negativos adicionales.	ISEINF 2023. Informe de Auditoría interna 2023.	Completo
Gestión de las cuestiones destacadas de Derechos Humanos (C)		
C1. Políticas específicas.	ISEINF 2023.	Completo
C1.1 Importancia de la Política de DDHH para los encargados en implementarlas.	ISEINF 2023. Política Global de Derechos Humanos, página 3.	Completo

Indicador	Referencia	Grado de cumplimiento
C2. Compromiso con los grupos de interés.	ISEINF 2023.	Completo
C2.1 Identificación de grupos de interés para participar en cuestiones destacadas de DDHH.	ISEINF 2023.	Parcial
C2.2 Grupos de interés que han tenido relación con la compañía en relación DDHH.	ISEINF 2023.	Completo
C2.3 Influencia de la visión de los grupos de interés sobre temas relacionados con DDHH.	ISEINF 2023.	Parcial
C3. Evaluación de impactos.	ISEINF 2023.	Completo
C3.1 Patrones o tendencias en los impactos sobre DDHH.	ISEINF 2023.	Parcial
C3.2 Impactos severos sobre DDHH.	ISEINF 2023.	Completo
C4. Integración de resultados y adopción de medidas.	ISEINF 2023.	Parcial
C4.1 Involucración de las partes de la compañía en implementar soluciones y tomar decisiones sobre cuestiones destacadas en DDHH.	ISEINF 2023.	Completo
C4.2 Tensiones de los impactos de derechos humanos.	ISEINF 2023. Política Global de Derechos Humanos, Compromiso 6.	Parcial
C4.3 Acciones tomadas para prevenir o mitigar potenciales impactos sobre DDHH.	ISEINF 2023.	Completo
C5. Seguimiento del rendimiento.	ISEINF 2023.	Completo
C5.1 Gestión efectiva de asuntos de DDHH.	ISEINF 2023.	Completo
C6. Reparación	ISEINF 2023.	Parcial
C6.1 Medios para reclamar sobre cuestiones relacionadas con DDHH.	ISEINF 2023. Política Global de Derechos Humanos, página 8 Código Ético, página 22-23.	Completo

Continúa >

Indicador	Referencia	Grado de cumplimiento
C6.2 Capacidad de las personas para presentar reclamaciones o quejas.	ISEINF 2023. Política Global de Derechos Humanos, página 8 Código Ético página, 22-23.	Completo
C6.3 Procesamiento de reclamaciones y evaluación de la efectividad de los resultados.	ISEINF 2023. Política Global de Derechos Humanos, página 8 Código Ético página, 22-23. Informe de Auditoría y Control 2023.	Completo
C6.4 Patrones y tendencias en reclamaciones o quejas.	ISEINF 2023.	Parcial
C6.5 Reparaciones en relación a algún impacto relacionado con DDHH.	ISEINF 2023.	Completo

Mitigación y remediación

A través de la Política de Derechos Humanos y los procedimientos para la evaluación de riesgos propios y en terceros, Naturgy adopta un enfoque preventivo en relación a los riesgos sobre los derechos humanos.

Un mayor detalle sobre las acciones para la mitigación de los riesgos sobre los empleados de Naturgy (Riesgos 1 a 16) y los objetivos establecidos en materias relativas a los derechos de las personas están descritos en el capítulo “Compromiso y Talento”, apartado “Interés por las personas”.

Las principales herramientas para prevenir la materialización de riesgos sobre proveedores, contratistas y empresas colaboradoras, incluidas la empresas que prestan los servicios de seguridad de las instalaciones, son el Código Ético del Proveedor y la gestión de la cadena de suministro basada en la valoración de riesgos. En la evaluación de proveedores se incluyen cuestiones relativas a las prácticas de derechos humanos que son excluyentes en caso de respuesta no satisfactoria. Un mayor detalle de estas acciones está descrito en este mismo capítulo en el apartado “Cadena de suministro”.

La mitigación de los riesgos relativos a las personas de pueblos indígenas (Riesgos 18 a 22) y las comunidades de los entornos donde la compañía realiza proyectos (Riesgos 28 a 32) se apoya en el Modelo de Relacionamento Social, del que se ofrece más detalle en el capítulo “Los grupos de interés de Naturgy”, apartado “Acciones de diálogo con los grupos de interés” y en el capítulo “Responsabilidad Social”, apartado “Relación con las comunidades”.

Por ultimo, las medidas adoptadas para mitigar el riesgo 33, relativo a corrupción están ampliamente detalladas en este mismo capítulo en el apartado de Cumplimiento.

Durante el ejercicio 2023, no existe constancia de ninguna vulneración de los derechos humanos que haya sido recibida a través del Canal del Código Ético o por otra vía, por lo que no ha sido preciso adoptar medidas de remediación en este ámbito.

3. Gobierno corporativo

Gobierno corporativo y su constante evolución

El gobierno corporativo de Naturgy se rige de acuerdo con los principios de eficacia, transparencia y responsabilidad dictados en las recomendaciones y mejores prácticas a nivel nacional e internacional y recogidos en las principales normas internas de la compañía:

- › Estatutos Sociales (actualizados en 2022).
- › Reglamento del Consejo de Administración y sus Comisiones (actualizado en 2022).
- › Reglamento de la Junta General de Accionistas (actualizado en 2022).
- › Política de Derechos Humanos (actualizada en 2019).
- › Código Ético (actualizado en 2021).

Durante el ejercicio 2023 y con motivo de la aprobación de la Ley 2/2023 de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, el Consejo de Administración de Naturgy ha llevado a cabo las actuaciones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones allí establecidas, entre las principales medidas adoptadas se encuentran las siguientes:

- › Aprobación de la Política del Sistema Interno de Información del Grupo Naturgy.
- › Aprobación del Procedimiento de gestión del Sistema Interno de Información del Grupo Naturgy.
- › Designación del responsable del Sistema Interno de Información.
- › Adaptación de los canales internos de denuncias a las exigencias de la Ley 2/2023.

Adicionalmente, señalar que en las actuaciones que lleva a cabo el Consejo de Administración hay una clara vocación por el cumplimiento de los estándares en materia de buen gobierno, principalmente respecto a los aspectos que tienen que ver con la evaluación del plan estratégico, la toma de decisiones, el establecimiento de mecanismos de control, la supervisión de riesgos, el cumplimiento normativo y el seguimiento de cuestiones éticas, sociales y ambientales en el desarrollo de las actividades de la compañía. Asimismo, Naturgy revisa sus actividades periódicamente a través de procesos de *compliance* y auditoría interna, y recoge en su normativa interna las prácticas que deben redundar en el mejor comportamiento de los empleados.

Participación en el capital social (%)

	2023	2022
Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" ⁽¹⁾	26,7	26,7
Global Infrastructure Partners III ⁽²⁾	20,6	20,6
CVC Capital Partners SICAV-FIS, S.A. ⁽³⁾	20,7	20,7
IFM Global Infrastructure Fund ⁽⁴⁾	14,9	14,0
Sonatrach	4,1	4,1

⁽¹⁾ Participación a través de Critería Caixa, S.A.U.

⁽²⁾ Global Infrastructure Partners III, cuyo gestor de inversión es Global Infrastructure Management LLC, ostenta indirectamente su participación a través de GIP III Canary 1, S.à.r.l.

⁽³⁾ A través de Rioja Acquisitions, S.à.r.l.

⁽⁴⁾ A través de Global InfraCo O (2), S.à.r.l.

Estructura de gobierno de Naturgy



**Junta General
de Accionistas**

**Comisión de Nombramientos,
Retribuciones y Gobierno Corporativo**

Comisión de Sostenibilidad

Comisión de Auditoría y Control



**Consejo de
Administración**

Debido a que el Presidente del Consejo de Administración de Naturgy es a su vez consejero ejecutivo, la compañía ha designado la figura del consejero coordinador, destinada a mitigar eventuales conflictos de interés. Este cargo lo ocupa Dña. Helena Herrero, que es además consejera independiente, miembro de la Comisión de Auditoría y Control y Presidenta de la Comisión de Sostenibilidad. El consejero coordinador tiene, conforme al artículo 529 Septies de la Ley de Sociedades de Capital, facultades para solicitar la convocatoria del Consejo de Administración o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día, coordinar y reunir a los consejeros no ejecutivos y dirigir, en su caso, la evaluación periódica del Presidente del Consejo de Administración.

Tal y como establece el Reglamento del Consejo de Administración y sus Comisiones, todos los miembros del Consejo de Administración de Naturgy, incluido el Presidente Ejecutivo, están obligados por la Ley de Sociedades de Capital a:

- a) Abstenerse de participar en la deliberación y votación de acuerdos o decisiones en las que él o una persona vinculada tenga un conflicto de intereses, directo o indirecto. Se excluirán de la anterior obligación de abstención los acuerdos o decisiones que le afecten en su condición de administrador, tales como su designación o revocación para cargos en el órgano de administración u otros de análogo significado.
- b) Adoptar las medidas necesarias para evitar incurrir en situaciones en las que sus intereses, sean por cuenta propia o ajena, puedan entrar en conflicto con el interés social y con sus deberes para con la Sociedad.

En este sentido, la Política de Remuneraciones de los Consejeros de Naturgy, aprobada en marzo de 2022 por la Junta General de Accionistas, de aplicación desde la fecha misma de aprobación y durante los ejercicios 2023, 2024 y 2025, recoge como medida preventiva de posibles conflictos de interés, que el Presidente Ejecutivo no participe en los debates de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo cuando traten aspectos que le puedan afectar relativos a remuneraciones.

Naturgy cuenta a su vez con la Política de Conflictos de Interés, aprobada en mayo de 2021 y de aplicación a todos los empleados del grupo, incluido el Presidente Ejecutivo. La política establece las pautas de actuación que deben seguir los empleados ante una situación de conflicto de interés, con base en los principios de lealtad, abstención y transparencia para su resolución.

Por último, y por lo que respecta a las acciones destinadas a monitorizar y mitigar posibles conflictos de interés, con carácter anual el Presidente del Consejo de Administración ha de aportar información, tanto en su condición de miembro del Consejo como de empleado del Grupo Naturgy, acerca de la existencia de algún conflicto entre sus intereses personales y los de la compañía.

Más información al respecto puede ser consultada en las secciones A y C del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023.

Estructura de dirección

El primer ejecutivo de la compañía es a su vez el Presidente del Consejo de Administración y tiene responsabilidad sobre todos los negocios del grupo. El grupo cuenta con una estructura de directivos y gerenciales dotados de los poderes necesarios para llevar a cabo tanto las operaciones propias de la compañía como las actividades básicas de su gestión. Son considerados miembros del Comité de Dirección el personal con responsabilidad ejecutiva y con dependencia jerárquica directa del Presidente Ejecutivo, D. Francisco Reynés Massanet.

El Comité de Dirección lo integran a 31 de diciembre de 2023 además del Presidente Ejecutivo:

- › Dirección Gestión de la Energía y Redes, dirigida por D. Pedro Larrea Paguaga.
- › Dirección Renovables y Nuevos Negocios, dirigida por D. Jorge Barredo López.
- › Dirección Comercialización, dirigida por D. Carlos Francisco Vecino Montalvo.
- › Dirección de Sistemas de Información, dirigida por D. Rafael Blesa Martínez.
- › Dirección de Mercados Financieros, dirigida por D. Steven Fernández Fernández.
- › Dirección de Aprovisionamientos y Mercados Mayoristas, dirigida por D. Jon Ganuza Fernández de Arroyabe.
- › Dirección de Secretaría General y del Consejo, dirigida por D. Manuel García Cobaleda.
- › Dirección de Sostenibilidad, Reputación y Relaciones Institucionales, dirigida por D. Jordi Garcia Taberero.
- › Dirección de Personas y Organización, dirigida por D. Enrique Tapia López.

Adicionalmente, existen comités específicos para distintas materias, destacando el Comité de Balance de Energía, riesgos y comercialización, que se ocupa de monitorizar la evolución de las *commodities* energéticas (gas y electricidad, CO₂, etc), y la evolución de los índices, así como de la toma de decisiones de compra, venta o cobertura, que corresponden al nivel directivo; el Comité de Regulación, que se ocupa de dar seguimiento a las iniciativas regulativas, tanto en el plano nacional como internacional y la toma de decisiones correspondientes, y el Comité de Ética y Cumplimiento que se ocupa de la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del Modelo de Prevención Penal y de otros modelos de cumplimiento adoptados por el Grupo Naturgy. Los comités descritos están integrados por miembros del Comité de Dirección y parte de los directivos directamente dependientes de ellos.

Consejo de Administración

Funciones

Corresponde al Consejo de Administración la realización de cuantos actos resulten necesarios para el cumplimiento del objeto social previsto en los Estatutos Sociales.

El Consejo de Administración es, a su vez, el máximo responsable de la aprobación de las políticas de gobierno corporativo y de responsabilidad corporativa. Entre sus actividades forman parte la gestión preventiva de riesgos y la consideración de aspectos ligados a la responsabilidad corporativa. Además, anualmente, a través de la formulación de los respectivos informes, revisa y aprueba la información acerca de los riesgos y las 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, le 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 la 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 Reglamento.
- La aprobación de aquellas operaciones vinculadas cuya competencia no haya sido atribuida por Ley a la Junta General de Accionistas.
- › 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 la primera sesión del 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 y no financiera que, por su condición de cotizada, deba hacer pública la sociedad periódicamente.
 - La aprobación de las inversiones u operaciones de carácter estratégico.

De conformidad con lo establecido en el artículo 6 del Reglamento de Funcionamiento del Consejo de Administración, el Presidente del Consejo de Administración es el responsable de la convocatoria de las reuniones del Consejo, ordinariamente con una antelación mínima de cinco días. La convocatoria se efectúa a través de una plataforma digital y además del orden del día de la reunión se incluye la información correspondiente a cada punto del orden del día para su revisión por los consejeros con antelación a la fecha prevista para la reunión.

El presidente eleva, con la periodicidad que corresponde en cada caso, las propuestas de adopción de decisiones en las materias que son de competencia del Consejo. Durante el desarrollo de las sesiones, el Consejo delibera acerca de los puntos sometidos a su aprobación, adoptándose en cada caso conforme a las mayorías que sean requeridas.

A la mayor parte de las reuniones, tanto del Consejo de Administración como de sus Comisiones, han sido invitados los primeros ejecutivos de la compañía para exponer asuntos referentes a sus direcciones generales o bien para responder a las cuestiones que, sobre temas de su competencia, les han sido formuladas por los consejeros.

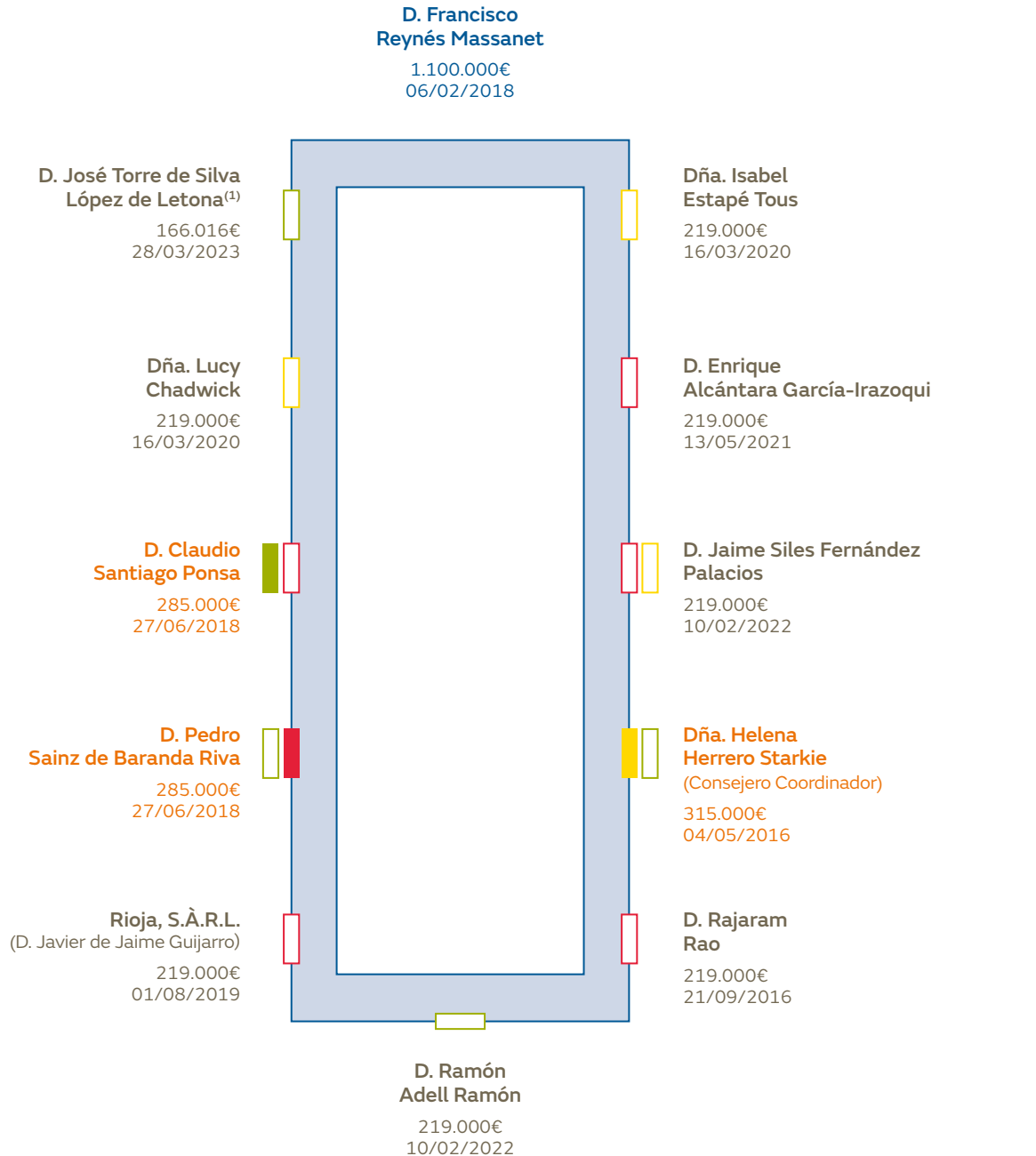
Tanto las deliberaciones del Consejo de Administración como los acuerdos adoptados en cada caso constan en las Actas que son elaboradas al efecto.

En 2020, el Consejo de Administración de Naturgy acordó la creación de una nueva comisión, la Comisión de Sostenibilidad, responsable de la supervisión de la evolución y el papel de la compañía en la transición energética, así como de todos sus indicadores medioambientales, de seguridad y salud y de responsabilidad social.

La Comisión de Sostenibilidad y el resto de comisiones especializadas asumen las competencias señaladas por la Ley y las encomendadas por el Consejo de Administración de Naturgy. El detalle de las funciones y atribuciones de cada una de estas puede ser consultado en la sección C.2.1 del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023.

Respecto a las funciones realizadas por los consejeros en otras entidades, se traten o no de sociedades cotizadas, se puede conocer el número de otros cargos, los compromisos significativos de cada miembro y la naturaleza de los mismo en la sección C.1.11 del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Composición del Consejo de Administración y sus Comisiones (a 31 de diciembre de 2023)



Naturaleza del cargo

- Ejecutivo.
- Independiente.
- Dominical.
- N/A.

Tipo de comisión

- Comisión de Auditoría y Control.
- Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.
- Comisión de Sostenibilidad.

- Presidente de la Comisión.
- ▬ Miembro de la Comisión.

⁽¹⁾ A partir del 28 de marzo de 2023 se formaliza su nombramiento como consejero persona física en sustitución del consejero persona jurídica 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 de la CNMV y el propio Reglamento del Consejo de Administración de Naturgy, anualmente se evalúa la calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo y sus comisiones. Cada tres años, la evaluación se lleva a cabo por un consultor externo, cuya independencia es verificada por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

En el ejercicio 2023, se ha llevado a cabo un proceso externo de evaluación del Consejo de Administración y de sus comisiones por un consultor externo de reconocida experiencia.

En el marco de este proceso de evaluación, además de una entrevista personal con el consultor, todos los consejeros han cumplimentado una serie de cuestionarios relativos al funcionamiento del Consejo y sus comisiones en los que se les solicitaba su valoración sobre cuestiones relacionadas con la estructura del consejo y su funcionamiento, sobre su labor en la supervisión de los aspectos como Auditoría interna, Compliance, riesgos, o el seguimiento del Plan Estratégico de la compañía.

El proceso de evaluación y análisis del funcionamiento y eficacia del Consejo se ha estructurado en torno a aquellos ámbitos que el consultor externo ha considerado claves, fundamentalmente los relacionados con la estructura y composición del Consejo, el funcionamiento de las comisiones, la evaluación del desempeño del Presidente del Consejo de Administración, de los presidentes de cada una de las comisiones, del Consejero Independiente Coordinador y del Secretario del Consejo.

La evaluación de cada una de las materias identificadas se ha abordado a través de una serie de preguntas críticas en los cuestionarios remitidos y en las entrevistas individuales.

Tras recibir el informe de evaluación, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, en sesión celebrada el 22 de febrero de 2024, ha acordado la implementación a lo largo de 2024 de alguna de las sugerencias de mejora recogidas en el mismo.

Diversidad en el proceso de nombramientos y renovación de consejeros

El Consejo de Administración de Naturgy está formado por doce miembros, de los cuales tres son mujeres. Entre los miembros del Consejo existe diversidad de experiencias profesionales y conocimientos académicos (ingenieros, abogados o economistas, entre otros), tal y como se ha identificado en la matriz de competencias del Consejo.

Matriz de competencias

	D. Ramón Adell	Dña. Isabel Estapé	D. Enrique Alcántara	D. Jaime Siles Fernández Palacios	Dña. Helena Herrero	D. Javier de Jaime	D. Rajaram Rao	D. Francisco Reynés	D. Pedro Sainz de Baranda	D. Claudio Santiago	Dña. Lucy Chadwick	D. José Antonio Torre de Silva
Tendencias energéticas globales/estrategia/tecnología	■		■	■	■		■	■		■	■	
Infraestructura (inversiones en entornos regulados)	■	■	■	■		■	■	■		■	■	■
B2C (experiencia del cliente y nuevos servicios)	■				■	■			■			■
Excelencia operativa y optimización de procesos	■				■			■	■	■		
Reguladores/otras relaciones con grupos de interés públicos	■	■	■	■			■	■			■	
Experiencia internacional	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■
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)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Cambio climático		■		■	■			■		■	■	■

Naturaleza del cargo

- Ejecutivo.
- Propietario.
- Independiente.

Experiencia

- Experiencia profesional ejecutiva.
- Experiencia como consejero o experiencia ejecutiva indirecta.

La Política de Selección de Consejeros de Naturgy, revisada en febrero de 2022, vela por la diversidad de los nombramientos y por que estos no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, sin excluir a ningún candidato por razón de ideología, religión, creencia, etnia, raza, nación, sexo, orientación sexual, situación familiar, enfermedad o discapacidad.

A medida que se vayan produciendo vacantes en el Consejo o se vayan cumpliendo los mandatos de los consejeros, y siempre con pleno respeto al derecho de representación proporcional de los accionistas, la compañía buscará deliberadamente e incluirá entre las potenciales candidaturas a mujeres que reúnan el perfil profesional buscado, procurando que el número de consejeras esté alineado con las mejores prácticas establecidas tanto en la recomendaciones de buen gobierno de la CNMV como en la Directiva europea relativa a un mejor equilibrio de género entre los administradores de las sociedades cotizadas y a medidas conexas. La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo implementará las medidas que aseguren su consecución y que fomenten la designación de un número significativo de directivas en la compañía.

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

Desglose del Consejo de Administración por categoría de edad (%)

	2023	2022
Menores de 55 años	25	25
Entre 55 y 60 años	33	33
Más de 60 años	42	42
Total (%)	100	100

Remuneración media de consejeros (miles de euros)

	2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Ejecutivo ⁽¹⁾	1.100		1.100	
Independientes/dominicales	236	251	238	253

⁽¹⁾ No incluye remuneración por las funciones ejecutivas.

Ratios de compensación dentro de la organización

	2023	2022
Ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados ⁽¹⁾	86,7	89,7
Ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana del porcentaje de incremento de la compensación total anual de todos los empleados ⁽¹⁾	0,6	n.d.

⁽¹⁾ Excluida la persona mejor pagada.

Para calcular la ratio se toman las retribuciones fijas y variables de todos los empleados y países en euros, se calcula la mediana de la compensación total anual y se calcula la ratio.

Modelo retributivo del Consejo de Administración

La retribución de los consejeros representa un tema de especial 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.

El Consejo de Administración es el encargado de determinar la remuneración de cada consejero. Para ello tendrá en cuenta las funciones y responsabilidades atribuidas a cada uno de ellos, 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 que sean 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.

La política de remuneraciones de los Consejeros de Naturgy fue aprobada por la Junta General de Accionistas de la compañía, celebrada el 15 de marzo de 2022, es de aplicación al mismo ejercicio en el que se aprobó y durante los ejercicios 2023, 2024 y 2025 y en ella se establece un marco retributivo alineado con los principios del Plan Estratégico de Naturgy y orientado a promover la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo de la sociedad.

En concreto, la retribución variable anual de aquellos consejeros que desempeñen funciones ejecutivas se vincula a la consecución de una combinación de objetivos prefijados, concretos y cuantificables, alineados con el interés social y la estrategia de Naturgy, tales como variables económico-financieras, de eficiencia y crecimiento rentable, cuestiones de calidad y seguridad, sostenibilidad, medioambiente o buen gobierno. El detalle de los componentes que conforman la remuneración fija y variable de los consejeros está recogido en el Informe Anual sobre Remuneración de los Consejeros 2023 así como en la Política de Remuneraciones de los Consejeros de Naturgy.

Junta General de Accionistas

En la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2023 se ha aprobado por mayoría el Informe Anual sobre las Remuneraciones de los Miembros del Consejo de Administración correspondiente a 2022 según el detalle siguiente:

Junta General de Accionistas

Número de acciones que emitieron votos válidos	881.734.995
Número total de votos válidos emitidos	881.734.995
Proporción del capital social que representaban los votos válidos emitidos (%)	56,42
Votos a favor (%)	62,05
Votos en contra (%)	3,99
Abstenciones (%)	33,96
Cuórum asistencia Junta General de Accionistas (%)	91,85

Los resultados de la votación también pueden ser consultados en la página web de la compañía.

Asuntos tratados en la Junta General de Accionistas

El quórum de asistencia a la Junta representó el 91,9% del total de acciones de Naturgy.

La política de selección de Consejeros de Naturgy **vela por la diversidad de los nombramientos y por que estos no adolezcan de sesgos** implícitos que puedan implicar discriminación alguna.

Asunto	Naturaleza del asunto (económica, social o ambiental)	Conclusiones alcanzadas
Aprobación de las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión de Naturgy Energy Group, S.A. correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2022.	Económica	Aprobación por mayoría
Aprobación de las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión del Grupo Consolidado correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2022.	Económica	Aprobación por mayoría
Aprobación el Estado de Información no Financiera Consolidada, incluido en el Informe de Gestión Consolidado de Naturgy Energy Group, S.A.	Social/Ambiental	Aprobación por mayoría
Aprobación de la aplicación de los resultados del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2022.	Económica	Aprobación por mayoría
Aprobación de la gestión realizada por el Consejo de Administración durante el ejercicio 2022.	Económica/Social/ Ambiental	Aprobación por mayoría
Voto consultivo en relación con el Informe Anual sobre las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración.	Social	Aprobación por mayoría
Reelección de D. Francisco Reynés Massanet como consejero, con la calificación de ejecutivo	Social	Aprobación por mayoría
Reelección de D. Claudio Santiago Ponsa como consejero, con la calificación de independiente	Social	Aprobación por mayoría
Reelección de D. Pedro Sainz de Baranda Riva como consejero, con la calificación de independiente	Social	Aprobación por mayoría
Autorización para la reducción del plazo de la convocatoria de las Juntas Generales Extraordinarias, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 515 de la Ley de Sociedades de Capital.	Social	Aprobación por mayoría
Información sobre la modificación del Reglamento del Consejo.	Social	
Delegación de facultades para complementar acuerdos de la Junta General.	Social	Aprobación por mayoría

4. Gestión del riesgo

Modelo de gestión de riesgos en Naturgy

El modelo de gestión de riesgos de Naturgy busca garantizar la previsibilidad del desempeño de la compañía dentro de un rango acotado y asumible. El modelo cuantifica la variabilidad del resultado y se asegura de que se adecue a los niveles objetivo estratégicamente definidos en todos los aspectos relevantes para sus grupos de interés.

Entre los elementos esenciales del modelo de medición y gestión de riesgos están el garantizar que los factores de riesgo relevantes sean correctamente identificados, evaluados y gestionados. La finalidad última es la de asegurar que el nivel de exposición al riesgo asumido por Naturgy en el desarrollo de sus actividades sea congruente con el perfil global de riesgo objetivo definido y con la consecución de los objetivos anuales y estratégicos.

El Sistema Integral de Gestión y Control de Riesgos se estructura en los siguientes apartados:

- › **Risk Governance & Management:** mecanismo de gobierno y gestión del riesgo para todas las tipologías de riesgos y para todos los negocios.
- › **Risk Assessment:** metodología, procedimiento y proceso de identificación, evaluación y medición de los riesgos.
- › **Risk Appetite:** definición de la tolerancia al riesgo a través de la fijación de límites para las categorías de riesgo más relevantes, por naturaleza del riesgo y por negocio en función de los objetivos.
- › **Risk Reporting:** reporte y monitorización sistemáticos del riesgo a diferentes niveles de gestión: Unidades de Negocios, Corporativas, Comisión de Auditoría y Control y Consejo.

Órganos de gestión de riesgos

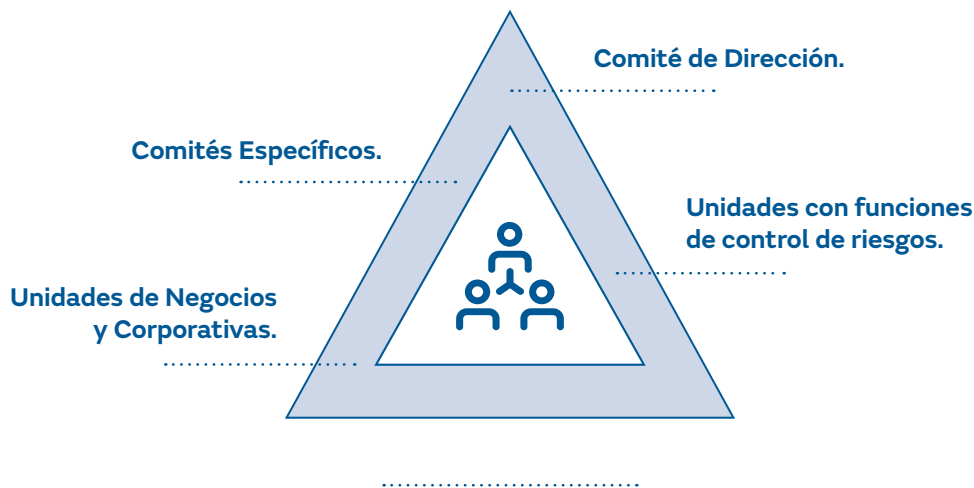
Naturgy dispone de un marco que integra la visión de Gobierno, Riesgos y Cumplimiento posibilitando una visión integrada de los procesos del grupo, los controles existentes sobre los mismos y el riesgo asociado.

Cuenta para ello con diferentes órganos, con ámbitos de responsabilidad claramente identificados, lo que permite acotar la predictibilidad y asegurar la sostenibilidad en el desempeño operativo y financiero de la compañía.

Consejo de Administración

Es responsable de aprobar la Política de Control y Gestión de Riesgos, el *Risk Appetite* integrado y de supervisar el Sistema de Control y gestión de Riesgos de la compañía.

Por delegación, la Comisión de Auditoría y Control, es el órgano encargado de la supervisión del Sistema de Control y Gestión.



01. Comité Dirección

Responsable de la implantación del modelo de Control y Gestión de Riesgos aprobado por el Consejo de Administración y difundir la cultura de control interno. Propone al Consejo los límites de riesgo objetivo para su consideración y aprobación apoyado por los comités específicos.

02. Comités Específicos

Asumen la responsabilidad en la identificación, evaluación y gestión de riesgos, dando soporte al Comité de Balance y Energía, Riesgos y Comercialización, el Comité de Regulación y el Comité de Ética y Cumplimiento.

03. Unidades con funciones de control de riesgos

Estas funciones son desarrolladas en diferentes unidades, destacando Planificación Energética y Riesgos en negocio, Control de Gestión y Auditoría Interna en corporación. Responsables de controlar, gestionar y reportar el riesgo asumido y de garantizar el mantenimiento del perfil y límites de riesgo objetivo aprobados por el Consejo a propuesta del Comité de Dirección.

04. Unidades de Negocios y Corporativas

Responsables de la gestión del riesgo en sus ámbitos de responsabilidad, cumpliendo los criterios establecidos en la Política Global de Control y Gestión de Riesgos. Reportan a la Unidad de Control de Gestión el seguimiento de los riesgos de su ámbito de responsabilidad, para su agregación en el Mapa Corporativo de Riesgos.

En relación a los comités específicos, para distintos negocios y materias, destacan:

- › El **Comité de Balance de Energía, riesgos y comercialización**, que se ocupa de monitorizar la evolución de las commodities energéticas (gas, electricidad, CO₂, etc.), la evolución de los índices, así como de la toma de decisiones de compra, venta o cobertura, que corresponden al nivel directivo;
- › El **Comité de Regulación**, que se ocupa de dar seguimiento a las iniciativas regulatorias, tanto en el plano nacional como internacional y la toma de decisiones correspondientes, y
- › El **Comité de Ética y Cumplimiento** que se ocupa de la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del Modelo de Prevención Penal y de los otros modelos de cumplimiento adoptados por el Grupo Naturgy. Los comités descritos están integrados por miembros del Comité de Dirección y parte de los directivos directamente dependientes de ellos.

Los comités descritos están integrados por miembros del Comité de Dirección y otros directivos de la organización.

Las **Unidades con función de Control de Riesgos**: como tarea clave de la función de Control de Riesgos, dentro cada unidad de negocio o corporativa responsable, destaca la modelización de los estados financieros, orientada a identificar sus principales sensibilidades y anticipar posibles impactos negativos y acciones de corrección o mitigación.

De estas unidades, que pueden disponer de representación en los comités específicos, destacan las siguientes:

- › Planificación Energética y Riesgos, es responsable de controlar, gestionar y reportar el nivel de riesgo asumido dentro de su negocio, así como mantener el perfil y límites de riesgo objetivo.
- › Control de Gestión, en la función de riesgos, es responsable, entre otros, de realizar el seguimiento de los riesgos reportados por el resto de las unidades de la compañía y elaborar una visión global e integrada a través del Mapa Corporativo de Riesgos.
- › Auditoría Interna, como tercera línea, examina a través de las auditorías oportunas el nivel de cumplimiento de la Política de Control y Gestión de Riesgos

Las **unidades de negocio y corporativas** reportan a la unidad de Control de Gestión el seguimiento de los riesgos de su ámbito de responsabilidad.

Una gestión integrada

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:

- › **Política Global de Control y Gestión de Riesgos**: aprobada por el Consejo de Administración de Naturgy, por última vez, en noviembre de 2020. 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.
- › **Seguimiento de buenas prácticas** recogidas en las directrices de la norma ISO 31000 para la gestión del riesgo.



- ▶ **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 riesgo (variables de impacto, severidad potencial cuantitativa y cualitativa, probabilidad de ocurrencia y grado de gestión y control). Es actualizado y presentado periódicamente por la unidad corporativa de Control de Gestión a la Comisión de Auditoría y Control.
- ▶ **Otros mapas de riesgos:** promovidos por las Unidades de Negocio y Corporativas de Naturgy, discrecionalmente, acordes y alineados con una metodología común, que sirven de base al Mapa Corporativo de Riesgos.
- ▶ **Sistema de Medición de Riesgos:** las métricas utilizadas para la evaluación de riesgos dependen de la naturaleza de los mismos:
 - Estocástica/probabilística: simulación probabilista de desviaciones de precios para un intervalo de confianza.
 - Determinista/escenarios: impacto esperado del evento por su escenario de probabilidad.
 - Mapas de calor: análisis cualitativo del riesgo por factor.
 - Tests de estrés no financieros: simulación utilizada en activos, carteras o posiciones de interés para determinar sus reacciones ante eventos ácidos que no suelen reflejarse en los análisis de valor o de riesgo tradicionales, con el objetivo de evaluar el comportamiento de la compañía en escenarios de exposición a riesgos no financieros, entre los que se incluyen los riesgos derivados del cambio climático.

Categorías de riesgos

Naturgy ha definido en el Mapa de Riesgos cinco tipologías: Económicos, Financieros, Operativos, Reputacional/ Sostenibilidad y Estratégicos.

Las categorías para cada tipología de riesgo son:

Económicos	Financieros	Operativos	Reputacional/ Sostenibilidad	Estratégicos
Commodity	Crédito	Operacional	Reputación y ASG	Exposición commodity largo plazo
Tipo de cambio	Tipo de interés	Security	Compliance	Capital empleado por geografía
Regulatorio	Fiscales	Continuidad de negocio y gestión de crisis	Satisfacción del cliente	Perfil riesgo negocios
Volumen	Liquidez	Fraude	Cambio climático	Exposición a soft currency
Margen/precio	Rating	Ciberseguridad		Exposición a negocios merchant
Jurídico	Provisiones y garantías	Protección de datos		
		Medioambiente y Biodiversidad		
		Seguridad y salud		

Para las categorías de riesgo económico y financiero se aplica el tipo de modelo cuantitativo mientras que para las categorías de riesgo operativo y reputacional/sostenibilidad se aplican, diferentes metodologías de evaluación de riesgos, en función de su naturaleza, como los mapas de calor o la aplicación de marcos internacionales de evaluación de riesgos como puede ser el *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD, por sus siglas en inglés), en el caso de los riesgos relacionados con el cambio climático y, para los riesgos de biodiversidad, el *Task Force on Nature-related Financial Disclosures* (TNFD, por sus siglas en inglés).

Tipologías de riesgo económico y financiero

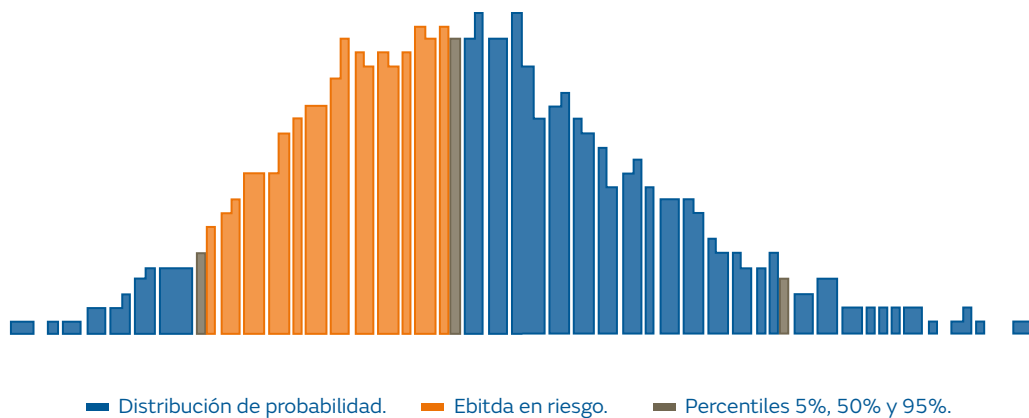
Factores de riesgo con impacto en resultados de los negocios y/o impacto en el flujo de caja y balance de la compañía, causados por volatilidad de factores exógenos, modificación de marcos regulatorios o variación de demanda con impacto en resultados a corto plazo y por volatilidad de variables financieras, impacto potencial de contrapartes, modificación de marcos fiscales o dotación de provisiones.

Riesgo de commodity/tipo de cambio/tipo de interés

Medida aleatoria del riesgo de la compañía por la variabilidad de todos los precios de bienes energéticos y materias primas y financieros, como la cotización de las divisas en las que opera o los tipos de interés con los que opera la empresa:

El Riesgo o CFaR se calcula tomando la desviación más alta a un nivel de confianza predeterminado de cada una de las variables de mercado respecto del escenario de referencia.

Representación gráfica de la distribución del Ebitda anual de la empresa, su valor esperado y riesgo asociado

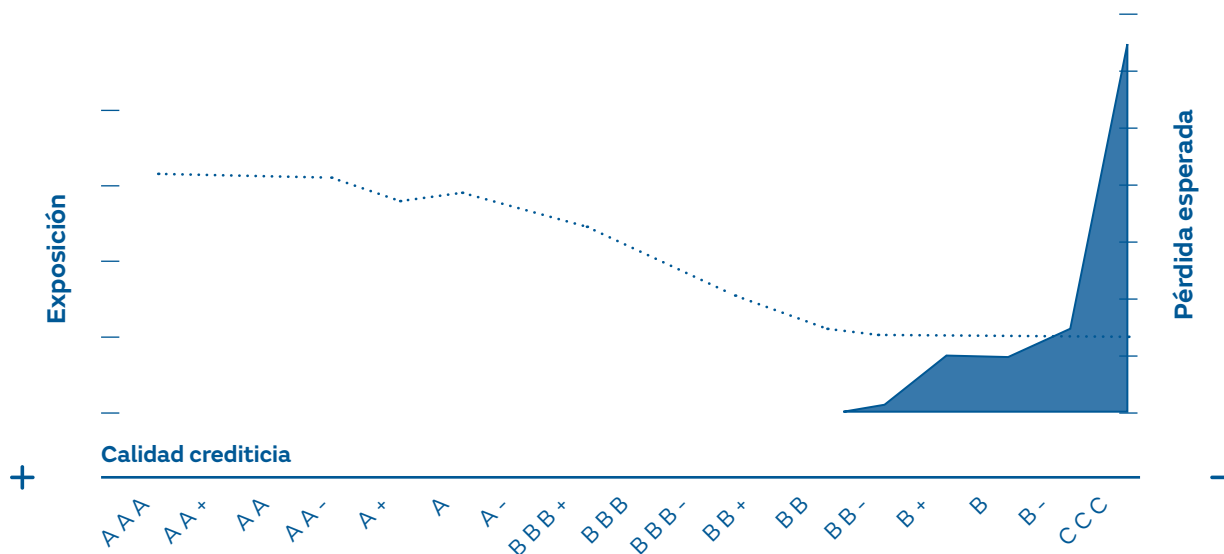


El **modelo de gestión de riesgos** de Naturgy busca garantizar la previsibilidad del desempeño de la compañía dentro de un rango acotado y asumible.

Riesgo de crédito

Cantidad mínima requerida de capital que una entidad debe mantener como proporción de su base de activos para poder hacer frente al potencial impago y depreciación de los mismos, de acuerdo a las normas de agencias reguladoras. En Naturgy se calcula el perfil de riesgo crediticio objetivo y la pérdida esperada objetivo. Peores niveles de calidad crediticia exigen limitar la exposición de la compañía.

— Distribución de pérdida esperada, creciente a mayor deterioro de la calidad crediticia de los clientes.



Riesgos regulatorios, volumen, margen/precio, jurídico y fiscal

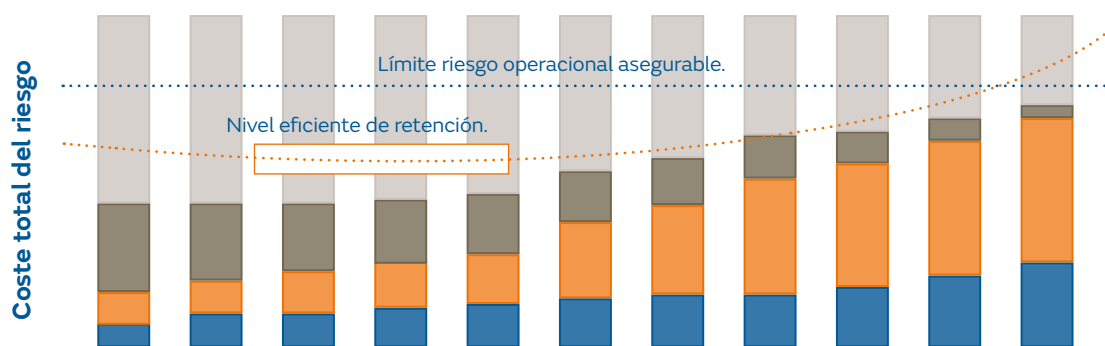
Medidas que determinan el riesgo de la compañía, definido como la potencial variación del resultado por diversos factores: evolución adversa de la demanda por variaciones de la temperatura y/o empeoramiento macroeconómico de un país, revisión adversa del marco regulatorio de un negocio, impacto en impuestos por incertidumbre respecto a aceptación del tratamiento fiscal adoptado en las declaraciones tributarias presentadas o previstas de presentar e incertidumbre respecto al desenlace potencial probable de litigios, arbitrajes o reclamaciones jurídicas abiertas contra Naturgy.

Tipologías de riesgo operativo y reputacional/sostenibilidad

Riesgos operacional

Riesgo asociado a los eventos fortuitos o accidentales con afectación a personas y accidentes, daños o indisponibilidades en los activos de explotación de la compañía, después de las coberturas del programa de seguros de Naturgy.

Las magnitudes fundamentales, en lo que respecta a su gestión, son el nivel de retención y el desglose de los costes totales asociados al riesgo: prima, pérdida esperada y pérdida inesperada.



Riesgo retenido por siniestro



Riesgos medioambientales y de biodiversidad

Es la posibilidad de que, derivado de las actividades desarrolladas y debido a la ocurrencia de algún suceso, ya sea imprevisto, accidental, voluntario o involuntario, se superen límites ambientales fijados por el regulador y/o se produzcan daños a terceros.

Este riesgo incluye, sin carácter limitativo, los derivados de emisiones de gases contaminantes distintos de los de efecto invernadero (GEI), ruidos, consumo y/o contaminación de aguas superficiales o subterráneas, derrames, contaminación del suelo, mala gestión de residuos, impacto paisajístico, afecciones al patrimonio cultural, etc.

Asimismo, se incluyen las amenazas potenciales vinculadas a la dependencia de la naturaleza y de los impactos generados sobre ella. Esto incluye, sin carácter limitativo, impactos físicos y derivados de cambios en la regulación, relacionados con la destrucción y/o alteración de ecosistemas terrestres, acuáticos y/o marinos, daño a espacios y/o especies protegidas o de alto valor, fomento del desarrollo de especies invasoras, impactos en zonas de elevado estrés hídrico por el consumo, vertido y/o regulación de caudales e incendios, etc.

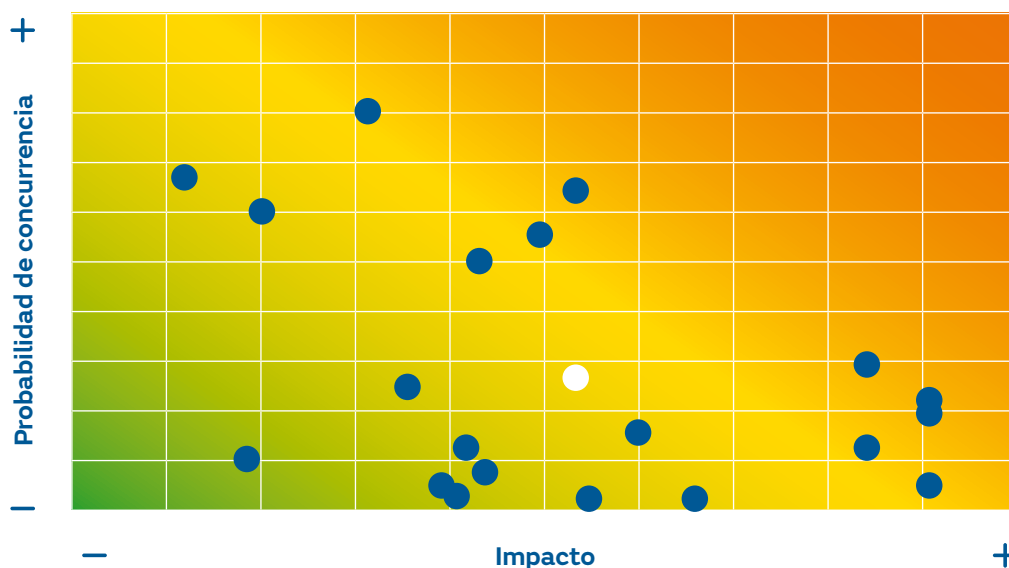
Naturgy ha identificado los riesgos ambientales en sus instalaciones utilizando como base la normativa de referencia -UNE 150008 en España-. Para su prevención, ha implantado un sistema integrado de gestión que recoge los procedimientos de control operacional y de gestión ambiental. Este sistema es auditado 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. Naturgy contrata pólizas de seguro específicas para la cobertura de este tipo de riesgos.

Los riesgos de biodiversidad se explican más detalladamente en el capítulo "La oportunidad de los retos medioambientales en el apartado de Biodiversidad y capital natural".

Riesgos de security, continuidad de negocio y gestión de crisis, fraude, ciberseguridad, protección de datos, satisfacción del cliente, seguridad y salud, compliance y personas

Se evalúa la posición en riesgo mediante mapas de calor, definiendo para cada categoría de riesgo sus factores críticos, cuantificando tanto la probabilidad de ocurrencia como el impacto de cada factor, garantizando la homogeneidad en los criterios empleados en su medición.

Figura representativa de evaluación de riesgos



Riesgo reputacional y ASG

La consideración de factores ASG y criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones ha tomado especial relevancia en los últimos años. Este riesgo contempla la incertidumbre en la evolución de la percepción de los grupos de interés respecto a la reputación de la compañía y de su capacidad para desarrollar negocios sostenibles desde un punto de vista medioambiental, social y de gobernabilidad.

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.
- › Encarecimiento de la financiación.

Acciones de mitigación llevadas a cabo por Naturgy:

- › Promover las energías renovables, el gas renovable 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.
- › Respalidar 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.
- › Desarrollar productos, servicios y proyectos orientados al bienestar de las personas y el progreso económico de las comunidades, ofreciendo soluciones que mitiguen los impactos negativos que puedan producirse en la transición energética y en contextos de volatilidad de precios de la energía.

Riesgo de cambio climático

Por un lado, los derivados de los impactos físicos, debido a la creciente severidad y frecuencia de eventos extremos (agudos) o bien de un cambio gradual y a largo plazo del clima de la Tierra (crónicos). Por otro, los derivados de la adopción de políticas y compromisos de transición para alcanzar una economía baja en carbono mediante importantes cambios en la normativa, el mercado o la tecnología.

Se explican con más detalle en el capítulo “La oportunidad de los retos medioambientales en el apartado de Cambio Climático”.

Riesgos estratégicos

Los siguientes riesgos estratégicos son considerados los riesgos emergentes más significativos con potencial impacto a largo plazo:

Exposición *commodities* a largo plazo (incertidumbre del contexto macroeconómico incierto)

El escenario macroeconómico de los últimos años se ha visto profundamente alterado por acontecimientos de enorme complejidad como la pandemia y el aumento de las tensiones geopolíticas tanto con la invasión de Rusia a Ucrania, como más recientemente con el conflicto entre Israel y Hamás. Esta alteración en el panorama socioeconómico pone de manifiesto la volatilidad e incertidumbre de un futuro que, lejos de enfriarse, tiende a volverse más incierto y tenso, ya sea por los diferentes actores internacionales o por los conflictos geoestratégicos (China y Occidente).

Esta situación repercute a nivel global, siendo uno de los sectores más afectados el energético, con potenciales subidas del precio del gas natural y del petróleo, y con una volatilidad extrema en los precios diarios.

Naturgy supervisa el estado y la evolución de la situación geopolítica a través de un seguimiento continuo de las variables macroeconómicas y empresariales, con el fin de gestionar los riesgos y aplicar las medidas promovidas por las instituciones. Para ello, los análisis realizados evalúan los impactos indirectos de los conflictos en la actividad empresarial, en la situación financiera y en los resultados económicos, con especial atención al incremento generalizado de los precios de las materias primas y, en su caso, a la menor disponibilidad de suministros de materiales procedentes de las zonas afectadas.

De cara a mitigar los efectos del encarecimiento de la energía, una parte significativa de los contratos de suministro de gas que vencen a largo plazo han entrado en el periodo ordinario de revisión de precios. Adicionalmente, el grupo cuenta desde el pasado año con un Comité de Balance, Riesgo y Comercialización de la Energía, encargado de monitorizar la evolución de las *commodities* energéticas y de sus índices.

Volatilidad y dependencias en la cadena de suministro

Actualmente vivimos en un mundo globalizado con economías interconectadas e interdependientes. Esto genera una situación de gran vulnerabilidad en las cadenas de suministro, especialmente debido a la dependencia de fuentes únicas, plazos de entrega prolongados, riesgos medioambientales y éticos, entre otras amenazas.

Naturgy tiene intereses en países con diferentes entornos políticos, económicos y sociales, destacando tres grandes áreas geográficas fuera de la Unión Europea: América Latina, Oriente Medio-Magreb y China-Taiwán.

El mercado asiático se perfila como un factor relevante de incertidumbre, dada la fuerte dependencia actual de las cadenas de suministro de componentes renovables procesados de las exportaciones chinas. Por otro lado, la interrupción de la cadena de suministro de componentes tecnológicos para Europa, debido a problemas de transporte y distribución o a restricciones directas a la importación, podría provocar un aumento de los costes de los materiales y/o retrasos en la puesta en marcha de los proyectos renovables en curso. Estos proyectos son necesarios para mantener el fuerte crecimiento de las inversiones de la compañía en energías renovables previsto en el Plan Estratégico aprobado.

Naturgy ha emprendido acciones encaminadas a mitigar los efectos de este riesgo con nuestros proveedores de paneles fotovoltaicos, aerogeneradores y baterías:

- › Seleccionando cuidadosamente a nuestros socios (*Tier 1*).
- › Estableciendo contratos a medio plazo con nuestros proveedores.
- › Reservando capacidad de producción con nuestros proveedores/socios.
- › Indexando los precios de los contratos a la evolución de materias primas como el acero y el cobre.

Asimismo, al final de la cadena de suministro, se empieza a detectar una escasez de mano de obra cualificada en los contratistas, por lo que Naturgy ha decidido tomar medidas para asegurar la construcción de sus instalaciones y evitar así el incumplimiento de plazos, fidelizando a los proveedores de ingeniería a través, por ejemplo, de la flexibilidad de los contratos.

Principales oportunidades

En Naturgy, la transición energética es considerada como una oportunidad para transformar el negocio y promover los cambios necesarios para alcanzar una economía baja en carbono. En este contexto y, en base al Plan Estratégico 2021-2025, las principales oportunidades con las que Naturgy cuenta son:

- › **Foco en áreas geográficas estables, de bajo riesgo y divisa fuerte**, que permitan capturar los crecimientos de demanda energética y maximizar las oportunidades de negocios en nuevos mercados.
- › **Generación renovable**: incremento de la capacidad de generación renovable alineado con la transición energética global.
- › **Operación y crecimiento en redes**, apalancado en marcos regulatorios sólidos con visibilidad a largo plazo y focalizado en la mejora continua, digitalización y automatización.
- › **Desarrollo de nuevos negocios e innovación**: desarrollo de proyectos de innovación en hidrógeno y su *blending* en redes de gas, gas renovable, eficiencia energética y movilidad sostenible.
- › **Portafolio de aprovisionamiento de gas natural y GNL**: revisión y optimización continua de los contratos de aprovisionamiento, gestión continua de riesgos para garantizar flujos de caja predecibles y adecuación de la flota de buques de GNL poniendo en valor su flexibilidad.

5. Seguridad y privacidad

La privacidad y seguridad de los datos personales

Naturgy ha definido una Política Global de Protección de Datos Personales, que asegura un adecuado tratamiento de los datos en todo su ciclo de vida: desde su recogida y tratamiento hasta su eliminación.

Se comunica esta política a todos los empleados y se desarrolla en un cuerpo normativo alineado con todos los requerimientos legales, los estándares y las mejores prácticas internacionalmente aceptadas que rigen el tratamiento de los datos de carácter personal. Esta política es aplicable a todas las unidades organizativas y a las empresas de la compañía que recojan o traten datos de carácter personal, así como a socios y proveedores que colaboren en dichos tratamientos.

Naturgy cumple con las disposiciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y con las disposiciones de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como con las restantes disposiciones en materia de protección de datos, al objeto de garantizar la protección de los datos de carácter personal de sus administradores, empleados, clientes, proveedores, accionistas, inversores y demás personas que con ella se relacionan.

Actuaciones para cumplir la legislación

Naturgy, cuando le corresponde la condición de responsable del tratamiento de datos, realiza todas las actuaciones necesarias para cumplir con la legislación en materia de protección de datos, entre las cuales destacan, de forma no exhaustiva ni limitativa, las siguientes:

- › Trata los datos personales de manera lícita, leal y transparente.
- › Recoge los datos para fines determinados, explícitos y legítimos.
- › Minimiza los datos objeto de tratamiento.
- › Actualiza los datos, dotando a los interesados de sistemas sencillos para dicha actualización.
- › Limita los plazos de conservación de los datos.
- › Aplica medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- › Recaba el consentimiento del interesado para el tratamiento cuando éste es preciso.
- › Establece mecanismos sencillos y adecuados para que la persona interesada, directamente o través de su representación legal o voluntaria, pueda ejercer los derechos que le reconoce la legislación vigente.
- › Elige encargados del tratamiento que ofrezcan garantías suficientes para aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas para que el tratamiento de datos sea ejecutado cumpliendo los requisitos de la legislación en la materia. Asimismo, con dichos encargados de tratamiento suscribe contratos en virtud de los cuales el encargado únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a terceras personas.
- › Lleva un registro de actividades de tratamiento de datos.
- › Realiza las evaluaciones de impacto que estima oportunas.
- › Dispone de un órgano colegiado que ejerce de Delegado de Protección de Datos.
- › Realiza auditorías con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.
- › Recoge pautas específicas de actuación en materia de tratamiento de la información y del conocimiento en el Código Ético. En este sentido, todos los empleados y los proveedores de Naturgy deben cumplir con la legislación vigente en cada uno de los países en materia de protección de datos, respetando el derecho a la intimidad y protegiendo los datos personales confiados por sus clientes, empleados, proveedores y colaboradores externos u otras personas. El incumplimiento del Código Ético puede dar lugar a la aplicación de las sanciones procedentes.

En 2023, Naturgy ha recibido por parte de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) 110 requerimientos de información, todos los cuales han sido debidamente atendidos y, a la fecha de realización de este informe, ninguno de ellos ha derivado en sanción.

	2023	2022
Requerimientos recibidos de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)	110	73

En relación con la evolución del indicador de requerimientos recibidos por parte de la AEPD, es destacable el incremento que viene experimentando en los últimos ejercicios, como consecuencia del aumento de la actividad comercial de Naturgy y del mayor nivel de concienciación y sensibilización de la ciudadanía en materia de protección de datos personales.

En base al artículo 32 del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), el cual condiciona las medidas de seguridad a la tecnología, Naturgy adopta las medidas de índole técnica que garantizan la seguridad de los datos de carácter personal y evitan su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

De acuerdo con dicha normativa, los datos personales serán recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines. Naturgy trata los datos personales de los interesados cumpliendo con la legislación vigente en materia de protección de datos, y, por tanto, no trata datos personales, ya sea con fines principales o con fines secundarios, sin una base de licitud adecuada para cada fin.

Existen procedimientos de actualización y corrección de las nuevas vulnerabilidades de los sistemas, con el fin de propiciar una mejor práctica proactiva en la prevención de incidentes de seguridad y en el análisis y la gestión de riesgos de seguridad de la información.

Ciberseguridad

Gobierno de la ciberseguridad/seguridad IT

El incremento de los riesgos y las amenazas, así como el hecho de que, en el ámbito de España, las infraestructuras que gestiona la compañía son consideradas críticas, hacen de la gestión de la ciberseguridad un asunto prioritario. En este sentido, Naturgy cuenta con un sistema de gobierno de la ciberseguridad global para toda la organización.

Este asunto es supervisado desde el Consejo de Administración, contando con consejeros con perfiles y conocimientos en el sector de las tecnologías de la información, lo que favorece la visión general de los asuntos.

La ciberseguridad es gestionada de manera transversal en toda la organización a través de la función corporativa (*Global Head Chief Information Security Officer*), que se encarga de velar por el correcto alineamiento estratégico de las políticas y normativas de aplicación en cada uno de los negocios que, a su vez, cuentan con responsables de ciberseguridad específicos (*Business Information Security Officers*). La función corporativa de ciberseguridad está liderada por el *Chief Information Officer*, que forma parte del Comité de Dirección de Naturgy.

Para conocer su nivel de desempeño en la materia, Naturgy utiliza el índice BitSight que permite calificar el nivel de ciberseguridad de la entidad y compararlo con sus *peers*. Este indicador permite transformar la forma en que las empresas gestionan la seguridad de la información con calificaciones de seguridad objetivas, verificables y accionables. En 2023, Naturgy se sitúa en un promedio de 780 puntos en este índice, que utiliza una escala que va desde 250 a 900, siendo 250 el nivel más básico y 900 el más avanzado.

Por último, Naturgy mantiene relaciones con terceros en el ámbito de la ciberseguridad, como el Instituto Nacional de Ciberseguridad o la Comisión Europea, participa en foros sectoriales y colabora con empresas del sector u otras dedicadas a la prestación de servicios de ciberseguridad.

Medidas de ciberseguridad

Naturgy cuenta con un Plan de Ciberseguridad actualizado de acuerdo con las últimas exigencias y amenazas en la materia. Este plan busca incrementar la prevención, protección e investigación en materia de ciberataques y, en consecuencia, reforzar la resiliencia de la compañía en los entornos digitales con el fin de asegurar la protección de todos los activos de información de Naturgy. El plan es de aplicación global y se basa en tres pilares fundamentales: personas, procesos y tecnología.

Uno de los objetivos de la compañía es alinear los requerimientos propios con los requerimientos regulatorios. Para ello se dispone de un cuerpo normativo que establece las líneas básicas de actuación de obligado cumplimiento por parte de los empleados en cuanto a seguridad de la información. Esta normativa es actualizada periódicamente y se utilizan, como marco de control, una serie de normas y buenas prácticas internacionales, como son la ISO 27001, la NIST SP 500-53 o la ISA 62441.

Con el fin de integrar en los proyectos a la ciberseguridad desde fases tempranas, Naturgy dispone de una oficina técnica de proyectos de seguridad que ayuda a incluir la ciberseguridad desde la conceptualización y el diseño de los proyectos. De esta forma se definen unas líneas base de seguridad basadas en las normas y buenas prácticas internacionales, como la ISO 27001, la NIST SP 500-53, la ISA 62441 o la CCSA (Certificación Cloud).

En relación con tareas de ciberinteligencia, los equipos de Hunting y el CyberSOC (Centro de operaciones de seguridad), han seguido integrando nuevas fuentes de ciberinteligencia, así como nuevos casos de uso alineado con la Matriz MITRE, permitiendo la detección temprana. Adicionalmente y como paso final en este proceso, la compañía ha definido un plan de protección, consistente en la mitigación de aquellos casos de uso que pudieran ser explotables sobre su infraestructura garantizando de este modo la minimización de los daños potenciales.

Además, se han asignado funciones y responsabilidades en un plan global de respuesta a incidentes -alineado con el plan de gestión de crisis- y se han desplegado herramientas de protección del usuario final. También se han ampliado las capacidades del equipo de *Threat hunting* que analiza el entorno, identifica nuevas tendencias de ataques y de esta forma enriquece las capacidades de SOC.



Adicionalmente, Naturgy realiza de manera proactiva y con el apoyo de terceros líderes en ciberseguridad, ejercicios periódicos de simulación de ataques lo que permite prevenir y resolver posibles vulnerabilidades y certificar la robustez de los procesos y sistemas de la compañía.

En cuanto a la extensión de los principios a la cadena de suministro, Naturgy establece criterios de ciberseguridad que se exigen en los procesos de compra o contratación de servicios de terceros, y está implantando un sistema de evaluación de calificación para los principales proveedores que procesan información de la compañía.

Proceso e infraestructura

En el caso de un incidente cibernético, y en función de su nivel de criticidad, Naturgy moviliza y ejecuta los niveles apropiados de respuesta, limitando así su impacto para el grupo, el valor de la acción, la prestación del servicio y la confianza de los clientes. Es reseñable destacar que durante el ejercicio de 2023 no se ha producido ningún incidente en la infraestructura que imposibilite la continuidad de negocio.

Naturgy dispone de un procedimiento de respuesta a incidentes en el que se determina cómo ejecutar la coordinación global ante incidentes de ciberseguridad según la naturaleza y criticidad de los incidentes que se gestionan, tanto de manera local como global.

El procedimiento está basado en la documentación sobre gestión de incidentes elaborada por el NIST (*National Institute for Standard and Technology–Special Publication (SP) 800-61*).

Además, la compañía cuenta con un “Plan de crisis y de continuidad tecnológica”, donde regula los mecanismos a poner en marcha en caso de un incidente grave de seguridad. Estos mecanismos ayudan a mantener el nivel de servicio en unos límites predefinidos, estableciendo un período de recuperación mínimo, analizando los resultados y motivos del incidente, y de este modo, evitando la interrupción de las actividades corporativas. El plan mitiga el impacto financiero y de pérdida de información crítica, así como el aspecto reputacional.

Asimismo, Naturgy realiza con carácter anual:

- › Ejercicios de simulación de respuesta a incidentes de ciberseguridad por cada una de las geografías y negocios.
- › Auditorías de la infraestructura de sistemas de información y los sistemas de gestión de la seguridad de la información realizadas por una empresa externa, con motivo de la auditoría de cuentas.
- › Una declaración de aplicabilidad de las infraestructuras críticas en línea con la Directiva NIS2 de 2022 y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- › Un *cyberassessment*, por cada negocio y geografía, que permite a la compañía evolucionar su nivel de madurez año tras año, proponiendo y ejecutando nuevas líneas de mejora.
- › Auditorías técnicas de los principales proveedores.

Más concretamente, el grupo realiza de forma mensual análisis de vulnerabilidades en las medidas de ciberseguridad a través de distintas prácticas y herramientas como el escaneo de vulnerabilidades (VTS) sobre la infraestructura, ejecuciones de Pentest y Pentera, o el desarrollo de la metodología “*Crash testing*”.

Protección de los activos estratégicos en Naturgy

A lo largo del año 2023, las unidades corporativas de Security y Ciberseguridad han llevado a cabo el seguimiento y la supervisión de los procesos establecidos para la protección de sus infraestructuras críticas, han realizado actuaciones para la revisión/actualización de la documentación aplicable, gestionando los incidentes detectados y manteniendo interlocución con organismos públicos y privados implicados en materia de seguridad de dichas infraestructuras.

Durante 2023, no han tenido lugar incidentes de no conformidad con la normativa en el grupo.

Integridad de las infraestructuras de suministro de gas

	2023					2022				
	España	Argentina	Brasil	Chile	México	España	Argentina	Brasil	Chile	México
Tuberías de distribución de hierro fundido o pudelado (%)	2	0	1	0	0	2	0	2	0	0
Tuberías de distribución de acero no protegido (%)	0	0	5	0	0	0	0	5	0	14
Tuberías de transmisión de gas inspeccionadas (%)	100	100	47	0	0	100	100	36	0	N/A
Tuberías de distribución de gas inspeccionadas (%)	50	74	89	0	100	49	80	68	7	89

Nota: no se disponen de datos de Chile.

Entre los esfuerzos realizados por la compañía para gestionar la integridad de la infraestructura de suministro de gas, destacan las acciones realizadas en Brasil y México en los últimos años:

- › Creación de plan de inspección instrumentado en redes de transmisión.
- › Creación de planes de mantenimiento para análisis de revestimientos en redes de transmisión y distribución.
- › Creación de planes de detección de fugas en redes de distribución y transmisión.
- › Seguimiento periódico del sistema de protección catódica a través del sistema de telegestión.
- › Seguimiento de indicadores de mantenimiento a través de reuniones periódicas.

Centrales nucleares

Naturgy posee un porcentaje de varias centrales nucleares operativas en España y la central nuclear José Cabrera, instalación operativa entre 1968 y 2006 y actualmente en fase de desmantelamiento gestionada por la empresa pública ENRESA.

Adicionalmente, Naturgy tiene la siguiente propiedad en las centrales nucleares de Almaraz I y II y la central nuclear de Trillo:

Centrales nucleares

Unidad	Potencia térmica (MWt)	Propiedad (%)
Trillo	3.010	34,5
Almaraz I	2.947	11,3
Almaraz II	2.947	11,3

Las empresas propietarias de las centrales nucleares de Almaraz y Trillo constituyeron, en noviembre de 1999, la Agrupación de Interés Económico, denominada Centrales Nucleares Almaraz-Trillo, A.I.E. (CNAT), para la operación, gestión y administración integradas de ambas centrales, manteniendo inalterables sus participaciones en la propiedad de cada una de ellas.

Por el porcentaje de propiedad de las centrales nucleares, Naturgy no tiene la responsabilidad directa en la gestión operativa.

La producción de energía eléctrica en centrales nucleares es una actividad altamente regulada. Existen numerosos organismos, a nivel nacional e internacional, que trabajan conjuntamente con los operadores en la definición y puesta en práctica de modelos de gestión efectivos, que hagan de este modo de producción de energía un referente en seguridad, fiabilidad y respeto a las personas y al medioambiente.

Naturgy participa, directa o indirectamente a través de la organización de coordinación de los operadores nucleares españoles en el Comité de Energía Nuclear, en organismos internacionales de reconocido prestigio en el campo nuclear, así como en diversos foros nacionales vinculados con la investigación y el desarrollo nuclear, para velar por la excelencia en la explotación de estos activos y asegurar la producción de energía eléctrica con altos niveles de seguridad.

Ninguna consideración de ningún tipo debe comprometer la seguridad de las instalaciones de la compañía. El modelo de Empresa que recoge CNAT y el cual es compartido por Naturgy, está orientado a asegurar el cumplimiento de su misión, mediante unos valores compartidos por todas las personas que trabajan para estas centrales que se materializan en unos comportamientos en el día a día de su actividad. CNAT al igual que Naturgy tiene como misión producir energía eléctrica de forma segura, fiable, económica, respetuosa con el medioambiente y garantizando la producción mediante la explotación óptima de las centrales de Almaraz y Trillo. La visión de CNAT tiene como objetivo

situar a las centrales de Almaraz y Trillo entre las de referencia en seguridad, calidad y costes, mediante un modelo de gestión, en el que el desarrollo y participación de las personas posibilite lograr mayores niveles de seguridad, productividad y eficacia. Para conseguir esta misión y avanzar hacia el horizonte establecido por su visión, CNAT desarrolla su estrategia en torno a los siguientes pilares estratégicos:

- › Seguridad
- › Eficiencia operativa
- › Fiabilidad y operación a largo plazo
- › Excelencia organizativa
- › Profesional nuclear

Respecto a “Cultura de Seguridad” CNAT asume la definición de la OIEA sobre Cultura de Seguridad como el conjunto de características y actitudes en organizaciones e individuos que aseguren que, como prioridad esencial, las cuestiones de seguridad de las centrales nucleares reciban la atención que merecen en razón de su significación. Para su refuerzo, CNAT desarrolla un “Programa de cultura de seguridad” que incluye evaluaciones periódicas externas e internas, con una metodología que permita diagnosticar el estado de la cultura de seguridad en la Organización.

En cuanto a calidad, el compromiso que muestra CNAT es intrínseca a todas sus actividades y es la principal fuente de confianza con propietarios, entorno social, trabajadores y empresas colaboradoras. Desde el año 1995, el compromiso de CNAT con la calidad ha sido reconocido por la Asociación Española de Normalización (AENOR) mediante la concesión del certificado oficial, que acredita el cumplimiento de nuestro Sistema de Gestión de Calidad con la norma UNE EN ISO 9001 para la producción de energía eléctrica de origen nuclear. CNAT solicita voluntariamente evaluaciones internacionales para conocer el grado de excelencia de la organización, como por ejemplo las *Technical Support Mission de WANO (TSM)* o *Technical Exchange Visits de INPO (TEV)*, en las que evalúan aspectos concretos con referencia a las mejores prácticas de la industria.

Además, CNAT está comprometida con el respeto al medioambiente, cuenta con el certificado de Gestión Ambiental ISO 14001 que evidencia la conformidad del sistema de gestión ambiental de CNAT con los requisitos establecidos por AENOR. Por otro lado, la política ambiental impulsa la aplicación del Sistema de Gestión Ambiental y la mejora continua de su desempeño, reflejando el compromiso de la dirección y constituyendo el principio director del que se originan los programas anuales de objetivos y en general el conjunto de actividades de la empresa en relación con el medioambiente.

6. Una gestión integrada y responsable

El sistema integrado de gestión

Naturgy cuenta desde hace años con un Sistema Integrado de Gestión (SIG) de calidad, medioambiente, seguridad y salud, certificado según los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, que es auditado externamente todos los años. En 2023, estas auditorías han sido realizadas por AENOR y TÜV Rheinland para todos los negocios.

El alcance certificado por este sistema es la gestión de:

- › Generación de electricidad (origen térmico, hidráulico y fuentes renovables).
- › Distribución de gas natural y electricidad.
- › Comercialización 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.

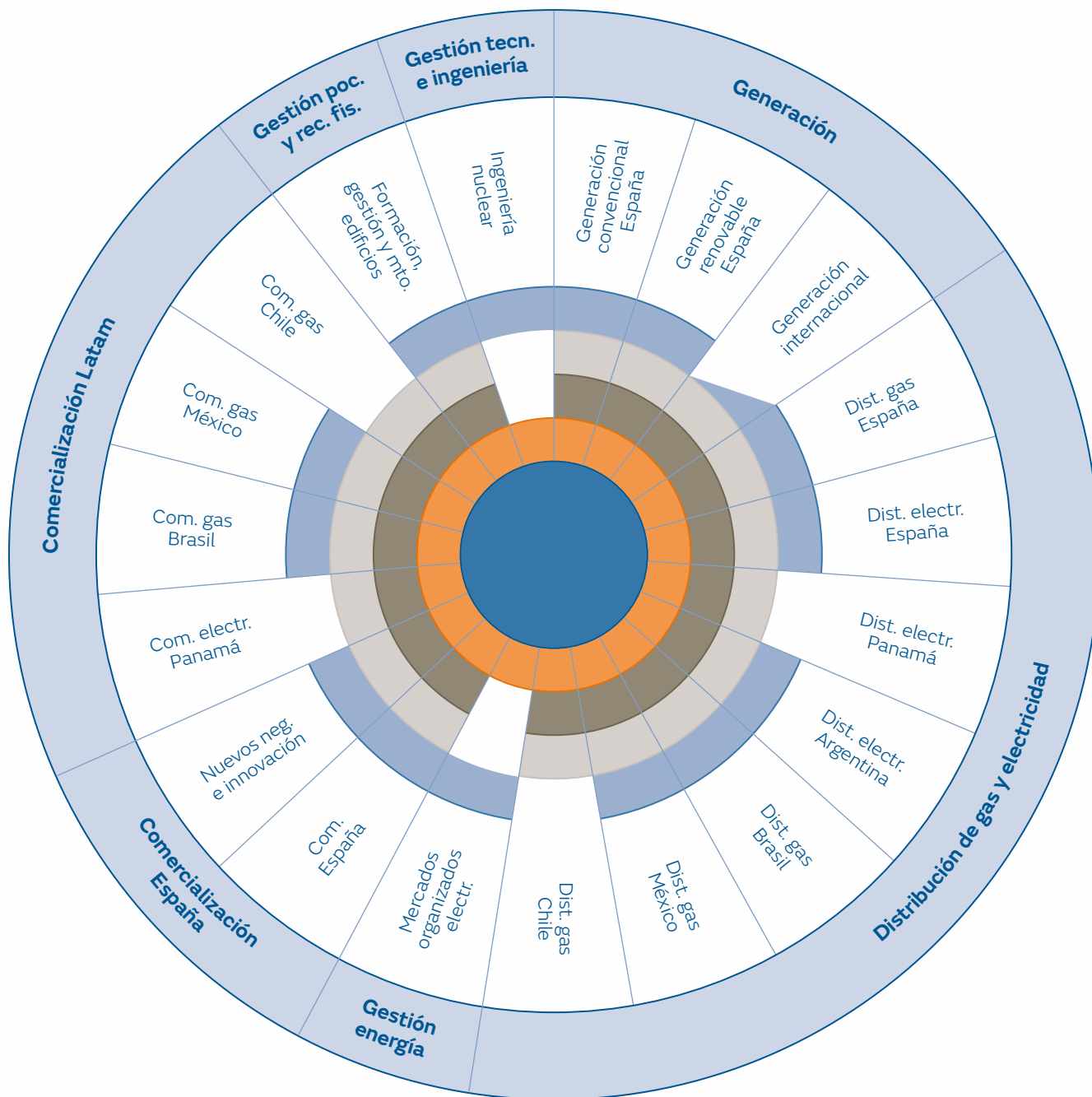
Como parte de este sistema, también se audita y certifica anualmente, por parte de AENOR, el Sistema Integrado de Gestión de Organización Saludable en las unidades de España, Argentina, Brasil, Chile, México y República Dominicana, de acuerdo con el Modelo de Organización Saludable.

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

Naturgy cuenta desde hace años con un **Sistema Integrado de Gestión (SIG)** de calidad, medioambiente, seguridad y salud.

Certificaciones de calidad, medioambiente, seguridad y salud

Ed. 39 (13/04/2023)



- Calidad (ER) · ISO 9001.
- Medioambiente (GA) · ISO 14001.
- Seguridad y salud (SST) · ISO 45001.
- Organización saludable (OS) · Modelo de organización saludable.

7. Cadena de suministro

Los proveedores y las empresas colaboradoras son actores fundamentales en el óptimo funcionamiento de la cadena de valor de Naturgy con los que la compañía promueve el mantenimiento de relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo, bajo los principios de transparencia y gestión del riesgo.

La selección de proveedores se realiza a través de unos mecanismos objetivos e imparciales de evaluación, en los que se vela por que la cadena de suministro cumpla con los principios que establece el Código Ético del Proveedor. A este Código deben adherirse todos los proveedores y su contenido emana del Código Ético de Naturgy, de la Política de Derechos Humanos, de la Política de Seguridad y Salud, de la Política de Medioambiente y de la Política Anticorrupción, así como de principios de buen gobierno internacionalmente reconocidos.

Esto es así porque los riesgos para la compañía se extienden más allá de donde termina su actividad, pues puede verse gravemente impactada por una actividad inadecuada de sus proveedores y contratistas en materia de medioambiente, seguridad y salud, derechos humanos, prácticas laborales o corrupción. La gestión de estos riesgos está incluida dentro del modelo de gestión global de la cadena de suministro, que 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.

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 garantizando un modelo homogéneo, eficiente y sostenible que va más allá del mero cumplimiento regulatorio.

Los compromisos de Naturgy en relación con su cadena de suministro son los siguientes:

- › Extender la cultura de Naturgy a la cadena de suministro, transmitiendo el objetivo de excelencia en el servicio, eficiencia en los recursos y cumplimiento de los principios de actuación responsable de la compañía. Fomentar también la incorporación de criterios de sostenibilidad en su gestión diaria.
- › Promover el cumplimiento de los códigos y las políticas de Naturgy en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito de derechos humanos, ética, seguridad y salud y medioambiente.
- › Fomentar la contratación de proveedores del país o la región donde la compañía desarrolla sus actividades ante competitividad similar en otras ubicaciones, apoyando así la generación de impacto social positivo.
- › Impulsar prácticas que favorezcan la trazabilidad y el comercio justo de las materias primas desde el origen.

Los proveedores de Naturgy según la naturaleza de su actividad

En 2023, el importe total adjudicado a proveedores ha sido de 2.802 millones de euros. Estos datos incluyen la información de Argentina, Australia, Brasil, Chile, Costa Rica, España, Estados Unidos, Israel, Italia, México, Panamá y República Dominicana. El resto de datos e indicadores de la cadena de suministro que aparecen en el informe no incluyen la información del negocio renovable en Estados Unidos, República Dominicana, Italia, Brasil, Chile e Israel, países correspondientes a nuevos negocios y que representa un 16,04% del volumen total adjudicado, ni el de los últimos cuatro meses del año del negocio de redes de gas España, debido a la falta de información de detalle por la implantación de nuevo sistema informático y que representa un 0,36% del total adjudicado.

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, mantenimiento y suministro de materiales de plantas de energía.
- › Servicios de gestión comercial.

El tercio restante corresponde a proveedores que proporcionan servicios complementarios de soporte a la actividad general. El desarrollo de dicha actividad se ha efectuado fundamentalmente en Argentina, Australia, Brasil, Chile, España, México, Panamá y USA, y en menor medida en Costa Rica, Israel, Italia y República Dominicana.

En 2023, Naturgy ha establecido relaciones comerciales con un total de 5.678 proveedores.

Gestión de la cadena de suministro

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 estas funciones para que haya una coordinación global que posibilite la identificación de oportunidades de mejora.

La compañía apoya la generación de impacto social positivo promoviendo la contratación a proveedores del país o la región donde desarrolla sus actividades, preservando la reputación del grupo y asegurando los principios de actuación sostenibles de Naturgy en los procesos de compra y contratación.

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 ASG.
- › Clasificación de proveedores.
- › Homologación de proveedores.
- › Scoring ASG.
- › Análisis reputacional y económico financiero.
- › Auditorías ASG.
- › Cuestionarios Medioambiente.
- › Seguimiento del desempeño.
- › Desarrollo de proveedores.
- › Monitorización reputacional de proveedores.
- › Inclusión de la variable cambio climático en proveedores.



Correctivas

Normas y procedimientos Naturgy

- › Plan de acciones correctivas de auditorías.
- › Plan de acciones correctivas de seguimiento del desempeño.
- › Desclasificación o deshomologación de proveedores.
- › Rescisión de contratos o reducción de carga trabajo de proveedores.

Elementos destacables en la gestión de la cadena de suministro de Naturgy

Política de Responsabilidad Corporativa	Establece compromisos, acciones e indicadores para la gestión responsable de la cadena de suministro de la compañía.
Código Ético del Proveedor	Desde 2016, todos los proveedores del grupo tienen que adherirse al Código Ético del Proveedor.
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 2023, no se ha detectado ningún incumplimiento en materia de derechos humanos en proveedores.
Transparencia en las compras y comunicación con los proveedores	<p>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:</p> <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. ▶ Los 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 de la compañía a través del canal web publicado en el Código Ético del Proveedor de Naturgy.



Medición de la huella de carbono en la cadena de suministro

En materia de sostenibilidad ambiental, Naturgy ha decidido ir un paso más allá aplicando, desde 2022, un nuevo criterio en los procesos de compras que incluye una valoración progresiva de la medición de la huella de carbono de sus proveedores en los procesos de licitación y en la evaluación del desempeño de las empresas con las que trabaja.

En el año 2023, se implantó la obligatoriedad de disponer de un certificado de huella de carbono en licitaciones de servicios o productos con alto riesgo en cambio climático o con gran volumen de compra. Además, se mantiene para el resto de licitaciones la posibilidad de incluir de manera voluntaria como parte de su oferta técnica un certificado que verifique la medición de su huella de carbono por una entidad acreditada, y que esta sea valorada positivamente por Naturgy en la decisión de adjudicación.

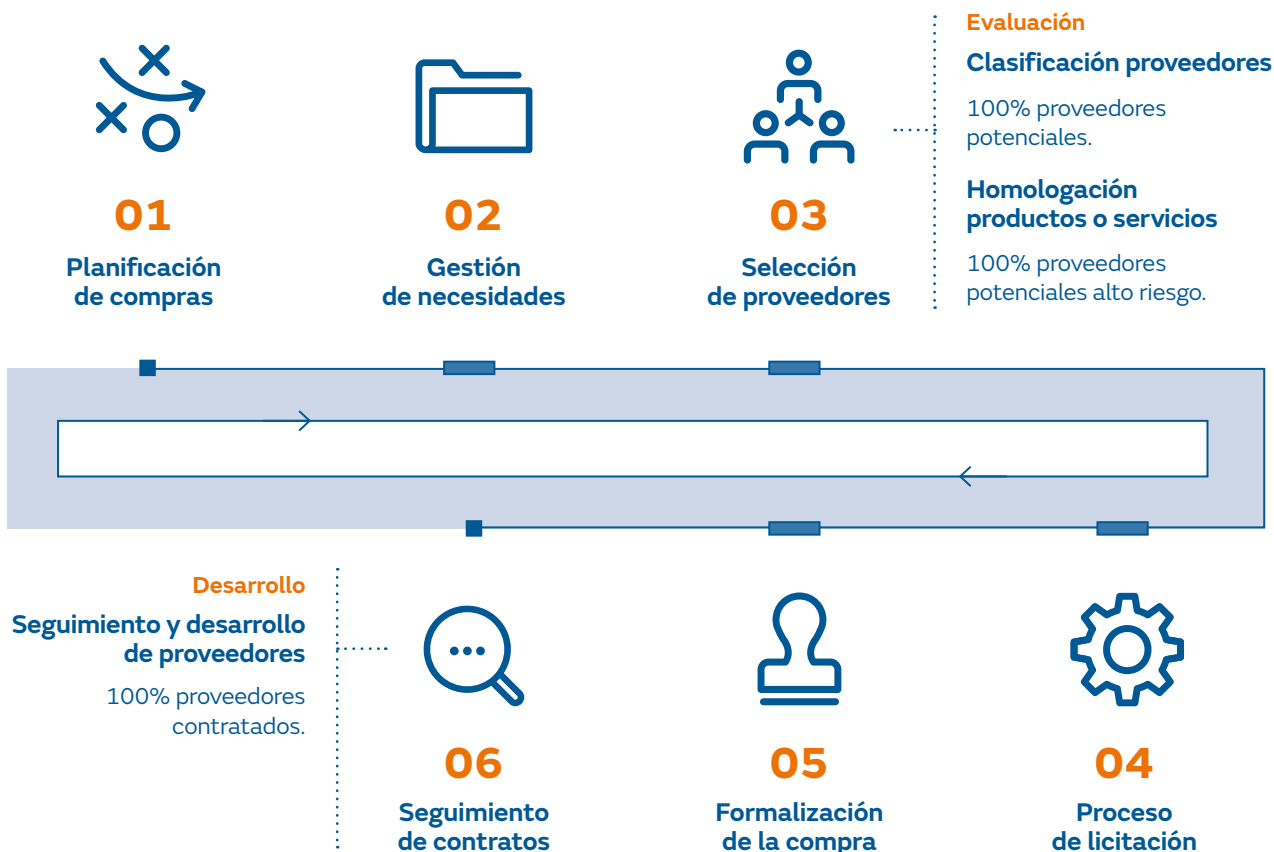
Adicionalmente, desde enero de 2022, Naturgy exige contractualmente que determinados proveedores, en función de su riesgo derivado del cambio climático o por el importe del contrato por el que licitan, informen anualmente a la compañía de su grado de desempeño en materia climática a través de la cumplimentación del cuestionario CDP Supply Chain.

En el año 2023, se **implantó la obligatoriedad** de disponer de un **certificado de huella de carbono** en licitaciones de servicios o productos con alto riesgo en cambio climático o con gran volumen de compra.

Proceso de gestión de la cadena de suministro

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 basa en condiciones contractuales unificadas y universales para todo el ámbito de actuación del grupo, en el que se incluyen, entre otras, cláusulas sociales, prácticas laborales y derechos humanos, requisitos medioambientales, cláusulas anticorrupción y prácticas éticas. El 100% de los contratos a proveedores basados en el modelo contractual único incluyen dichas cláusulas. 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 de Responsabilidad Corporativa	Establece los principios generales de 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.
Política Global de contratación externa	<p>Constituye los principios de los procesos de evaluación, homologación, seguimiento y desarrollo de los proveedores. Garantiza una gestión sostenible de la cadena de suministro, identificando y valorando los factores de riesgo, evaluando a los proveedores y velando por el cumplimiento de los compromisos en responsabilidad social corporativa de Naturgy.</p> <p>Entre sus principios generales se encuentra el de promover la gestión de la cadena de suministro responsable y asegurar los principios de actuación de sostenibilidad del grupo en los procesos de compra y contratación. En especial, en las materias ambientales, sociales y de buen gobierno, garantizando, entre otros, el comportamiento ético y los derechos humanos y laborales, la transparencia, la oportunidad plena y justa, el respeto por los intereses de las partes interesadas, el respeto por el principio de legalidad y las normas internacionales de comportamiento, el enfoque a las necesidades, la integración y la mejora continua.</p>
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.
Proceso de licitación	Incluye el compromiso en la lucha frente al cambio climático entre los aspectos a valorar en la selección de ofertas con el objetivo de identificar los riesgos derivados del cambio climático en la cadena de suministro de Naturgy y fortalecer el conocimiento y la evaluación del desempeño de los proveedores en materia de cambio climático.

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.

Con la evaluación de los riesgos de las 348 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.

Para los procesos de evaluación, monitorización y seguimiento de proveedores se tienen en cuenta los riesgos específicos del sector de la energía (situación laboral, derechos humanos, emisiones, potencial de contaminación...), riesgos específicos del suministro (situación laboral, intensidad de los recursos, emisiones, potencial de contaminación...), así como los riesgos del país en el que se realiza dicho suministro.

La compañía considera proveedores críticos aquellos con alto nivel de riesgo en cualquiera de los factores de riesgo evaluados -Operativo, ASG, de Seguridad y Salud y Calidad- asociados con las categorías de compra que suministran. También se incluye como proveedor crítico no sustituible a los tecnólogos o proveedores de productos o servicios que no pueden ser suministrados por otros o no se pueden sustituir, con los que se establecen condiciones contractuales específicas validadas por las áreas especializadas (Jurídico, Compliance, Ciberseguridad, etc...) y que exceden el Modelo Contractual Único de Naturgy.

Factores de riesgo

- › **Riesgo Seguridad y Salud:** riesgo potencial de una actuación incorrecta o un fallo del servicio/producto y el impacto que tendría en la vida o integridad física de las personas.
- › **Riesgo Calidad:** impacto que supondría el incumplimiento por parte del proveedor de los niveles de calidad esperados o acordados, pudiendo generar fallos en el servicio/producto, retrasos en la ejecución o en los plazos de entrega, aumento de los costes, o baja satisfacción del cliente.
- › **Riesgo ASG:** riesgo existente de adquisición de productos y/o contratación de servicios que no sean respetuosos con el medioambiente, estén fabricados o generados en condiciones socialmente injustas, o con prácticas laborales éticamente no correctas.
- › **Riesgo Cambio Climático:** impacto potencial que resulta de la exposición al clima en las vidas, medios de subsistencia, salud y bienestar, ecosistemas y especies, bienes económicos, sociales y culturales, y servicios e infraestructuras, respecto a la capacidad que se tiene para mitigar o responder a tales efectos adversos.
- › **Riesgo Legal:** posibilidad de violación e incumplimiento por parte de los proveedores con las leyes, reglas y prácticas que les apliquen. Para contratar a un proveedor y durante el periodo de vigencia de su contrato es obligatorio acreditar el cumplimiento de las obligaciones retributivas, fiscales y de derechos de los trabajadores, así como aportar la contratación de las coberturas en materia de responsabilidad civil exigidas en función del producto o servicio contratado por las que se pudiera recurrir una responsabilidad subsidiaria.
- › **Riesgo Reputacional (compliance):** posible daño reputacional que puede derivar de la comisión de un acto fraudulento o anticompetitivo por parte de un proveedor contraviniendo el estándar ético de cumplimiento establecido en el Código Ético del Proveedor de Naturgy.
- › **Riesgo Financiero:** impacto económico en la operativa en que puede incurrir el grupo en su servicio a los clientes como consecuencia de una falta de continuidad en el suministro o el deterioro de un bien o servicio por parte de los proveedores adjudicatarios.
- › **Riesgo Ciberseguridad:** riesgo inherente al tratamiento de activos de información, conocimientos o datos que tienen valor para el grupo y que podrían derivar en el fallo de infraestructuras estratégicas, filtración de información confidencial, o interrupciones tecnológicas y de las telecomunicaciones.
- › **Riesgo Protección de datos:** riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas derivados del tratamiento de los datos personales y que pueden provocar daños y perjuicios físicos, materiales o inmateriales.

Mapa de riesgos



Riesgo legal

En 2023, el número de proveedores con contrato vigente en actividades críticas ha sido 1.422, lo que supone el 60,4% del volumen de compra. Además, la compañía ha identificado 42 proveedores críticos non-tier 1 (aquellos que proveen servicios/productos en los siguientes niveles de la cadena tier 2 y superior), fundamentalmente correspondientes a categorías de compra de productos críticos que representan el 0,87% del volumen de compra total.

Naturgy evalúa el riesgo ASG mediante una matriz que tiene en cuenta 20 aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno de cada una de las categorías de compra y de los países en los que opera.

El derecho de los trabajadores es uno de los aspectos que se tienen en cuenta en la evaluación de riesgo. Este aspecto contempla los siguientes asuntos: trabajo y libre elección de profesión u oficio, libre sindicación, negociación colectiva, adopción de medidas de conflicto colectivo, huelga, reunión, información, consulta y participación en la empresa. Asimismo, el código ético del proveedor establece las pautas específicas que deben seguir los proveedores en relación con, entre otros, la libertad de asociación y la negociación colectiva. El 96,37% del volumen de compra adjudicado por Naturgy cuenta con la aceptación del código ético del proveedor.

Mapa de proceso y criterios de sostenibilidad incluidos en la matriz de riesgos ASG



Factores de riesgo

Medioambiente

- › Cambio climático.
- › Polución.
- › Biodiversidad.
- › Aguas.
- › Suelo.
- › Paisaje, territorio, patrimonio.
- › Consumo de recursos.
- › Residuos.



Factores de riesgo

Buen Gobierno

- › Fraude.
- › Corrupción.
- › Competencia.
- › Terrorismo.
- › Ética profesional.
- › Cumplimiento normativo.



Factores de riesgo

Social

- › Bienestar comunidades.
- › Derechos Humanos.
- › Derechos de los trabajadores.
- › Protección de datos.
- › Seguridad y calidad de productos.
- › Libertad.



Mapa riesgos ESG

(actividad/país)

.....

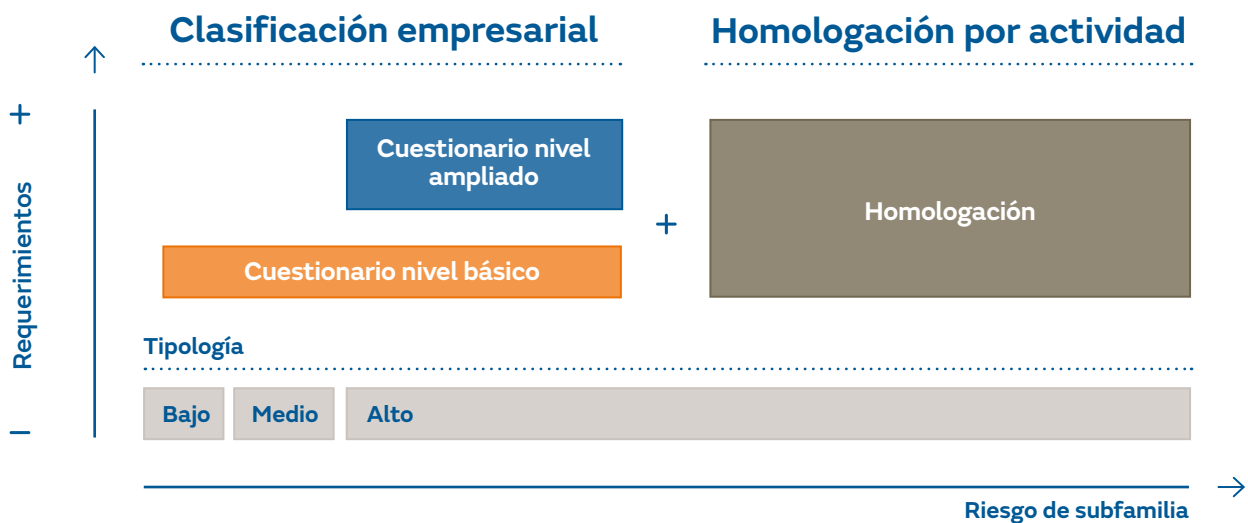
Nivel alto / Nivel medio / Nivel bajo

De este modo, Naturgy 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 ASG. En 2023, el número de proveedores considerados en esta categoría ha sido 602, lo que representa el 44,5% del total de volumen de compra. El 97,01% de estos proveedores presenta riesgo alto en seguridad y salud al ser el factor predominante por la naturaleza de la actividad desarrollada por Naturgy: construcción, operación y mantenimiento de redes de gas natural, redes de electricidad y plantas de energía.

Proceso de evaluación de proveedores

La evaluación de proveedores se compone de los procesos de clasificación empresarial y de homologación por actividad.

Mapa de riesgos por categoría de compra



Clasificación empresarial de proveedores

Basada en la evaluación del cumplimiento a nivel empresarial de lo exigido por Naturgy en los diferentes factores de riesgo a través de cuestionarios y solicitud de evidencias a proveedores mediante la plataforma Achilles-Repro, cuya evaluación está basada en las normas y metodología definidas por la comunidad de utilities del sur de Europa y Sudamérica. Así, todo proveedor debe superar este proceso antes de mantener relaciones comerciales con la compañía.

El modelo de clasificación empresarial de proveedores establece:

- ▶ Un nivel básico para proveedores con riesgo medio y bajo que asegura la adhesión de los mismos al Código Ético del Proveedor de Naturgy y a la declaración de cumplimiento de los principales criterios legales, fiscales, organizativos, ambientales, sociales, de seguridad y salud, ciberseguridad, *compliance*, calidad y tratamiento de datos personales, requeridos por Naturgy.
- ▶ Un nivel ampliado para proveedores de riesgo alto, que requiere adicionalmente un cuestionario ampliado y evidencias de información financiera, de sostenibilidad, de seguridad y salud y *compliance*.

El proceso de clasificación empresarial obliga además a que todos los proveedores declaren el cumplimiento de requisitos mínimos sociales, de seguridad y salud y de prácticas laborales, y la abolición de prácticas tradicionales y emergentes de trabajo forzoso y el trabajo infantil.

Aquellos proveedores que no contesten satisfactoriamente los requisitos mínimos serán considerados no aptos para trabajar con Naturgy.

En 2023, Naturgy ha gestionado la evaluación ASG de 5.837 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 según el nivel de riesgo asociado. El peso de las cuestiones de sostenibilidad planteadas a los proveedores de nivel de riesgo alto durante el proceso de clasificación empresarial representa el 67,3% del total y las cuestiones de *compliance* y ciberseguridad un 15% adicional. El factor social no solo tiene en cuenta los aspectos sociales característicos de la actividad o el producto del proveedor (Bienestar comunidades, Derechos Humanos, Derechos de los trabajadores, Protección de datos, Seguridad y calidad de productos, Libertad), sino también el riesgo país donde se realicen los trabajos. El no cumplimiento de los mínimos sociales establecidos puede ser motivo de exclusión del proveedor.

En los países del grupo con el modelo de clasificación de proveedores implantado a través de la plataforma Achilles, todos los nuevos proveedores han de pasar filtros de selección de acuerdo con criterios sociales. Es condición indispensable para que un proveedor mantenga una relación contractual con Naturgy. Si se tienen en cuenta todos los países del grupo, incluidos aquellos en los que no está implantada esta plataforma, en 2023 el porcentaje de nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales ha sido del 83,85%.

Para los proveedores de riesgo alto existe en RePro un módulo específico de sostenibilidad y *compliance* y un scoring objetivo con la aportación de evidencias que clasifica a los proveedores de acuerdo con su desempeño en sostenibilidad. Los proveedores con prácticas menos avanzadas reciben informes personalizados con recomendaciones de mejora. Además, todos los proveedores pueden acceder a la visualización de *benchmarks* ASG frente la media de la comunidad. Esto les permite visualizar su rendimiento respecto a dicha media, favoreciendo que puedan realizar acciones de mejora en aquellos aspectos en los que tienen posibilidad de mejora o reforzando los puntos fuertes ASG que ya hayan establecido.

El proceso de clasificación para riesgo alto también incluye la valoración de aspectos de cumplimiento normativo penal, de privacidad y de ciberseguridad mediante un *rating* de *compliance* y el correspondiente informe de recomendaciones personalizado para cada proveedor.

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.

Homologación y gestión de la calidad de proveedores

Naturgy tiene establecido que todos los proveedores que realizan actividades críticas -por estar definidas con riesgo alto en alguno de los factores de riesgo ASG, calidad y seguridad y salud- deben estar homologados.

Este proceso se basa en la realización de auditorías realizadas por empleados de Naturgy o por consultores contratados, que se efectúan en las instalaciones del proveedor o in situ, según la criticidad, para verificar el cumplimiento de los requisitos específicos definidos para el servicio o material. Si se detectan anomalías durante las auditorías, tendrán que realizar acciones encaminadas a corregirlas e implementarlas en los plazos acordados entre Naturgy y el proveedor, siendo dicho plazo siempre inferior a un año.

Asimismo, la compañía también homologa y, por lo tanto, realiza auditorías gestionadas por empleados de Naturgy o por consultores contratados, a 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 2023, se han realizado 510 auditorías a proveedores y subcontratistas, de las cuales 88 han sido en sus instalaciones (40 son auditorías de homologación y 48 son inspecciones 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 65% de las auditorías de homologación realizadas in situ a proveedores han dado como resultado la necesidad de presentar un plan de acción correctiva. Por otra parte, en 2023 no se ha suspendido, retirado la homologación o cesado la relación contractual con ningún proveedor por falta de cumplimiento de los requerimientos de seguridad, calidad u otros aspectos.

Monitorización, seguimiento y desarrollo de proveedores

Monitorización de proveedores

› Criterios considerados en la monitorización:

Imagen y reputación corporativa	<p>Desde 2019, Naturgy realiza la monitorización online de los riesgos reputacionales de la cartera de proveedores con los que mantiene relación comercial. Se utiliza 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 Compliance.</p> <p>La base de proveedores monitorizados asciende a 6.419 a cierre de 2023. En ningún caso se ha evidenciado un impacto que haya situado a estos proveedores en el nivel de riesgo 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.</p> <p>En 2023 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 la 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 mismo durante la estrategia de adjudicación.</p>

Seguimiento de proveedores

› Mecanismos de seguimiento:

Especificaciones medioambientales	<p>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 y seguimiento durante la contratación.</p> <p>El 50,9% del volumen de compra a proveedores críticos posee un sistema de gestión ambiental con certificación externa.</p>
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 ASG.</p> <p>También se lleva a cabo la medición del desempeño en seguridad y salud 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". Como resultado de estas evaluaciones, se implementan acciones correctivas sobre aquellos proveedores cuya valoración no llega al estándar marcado por la compañía.</p> <p>En 2023, se han realizado 906 evaluaciones de desempeño sobre proveedores de Argentina, Brasil, Chile, España, México, Panamá y República Dominicana, evaluándose un total de 582 proveedores. Los resultados y la clasificación obtenida se trasladan al proveedor, indicando también sus puntos débiles y de mejora. En 2023, se han acordado planes de acción con 56 proveedores con puntuación insuficiente en la medición de desempeño.</p>
Inspecciones Documentadas de Seguridad	<p>En proveedores involucrados en actividades clasificadas como de alto riesgo en Seguridad y Salud se realizan "Inspecciones Documentadas de Seguridad", que son auditorías realizadas in situ por empleados de Naturgy o consultores externos. En 2023, se han realizado 20.181 inspecciones documentadas de seguridad a proveedores del grupo y en un 17,77% de las mismas se han detectado desviaciones que generaron las acciones correctivas correspondientes en el 100% de los casos para su resolución.</p>
Auditorías ASG	<p>En los proveedores clasificados con nivel de riesgo alto se exige la aportación de evidencias documentales y, para aquellos cuyas valoraciones de los criterios de riesgos financieros, de personas (entorno laboral, prácticas de contratación, horarios de trabajo, prevención de riesgos laborales), reputacionales, <i>compliance</i> y responsabilidad social corporativa (ética e integridad, no discriminación, relación con la comunidad), no superen los parámetros objetivo establecidos por la Comunidad RePro, se realizan auditorías ASG in situ gestionadas por consultores externos (Achilles) utilizando protocolos, normas y procedimientos definidos por la Comunidad de Utilities del sur de Europa y Sudamérica. En 2023, se han realizado auditorías ASG in situ sobre 68 proveedores del grupo. Además, Naturgy solicita a Achilles la realización de auditorías ASG sobre los proveedores categorizados con riesgo alto ASG que presentan mayor volumen de compra. En 2023, el 84,4% del volumen de compra con riesgo alto ASG fue auditado.</p> <p>Los proveedores que presenten hallazgos de relevancia en aspectos sociales, ambientales o de gobierno requieren el aporte de un plan de acciones correctivas para su resolución. Los proveedores disponen de un plazo de máximo un año y, en caso de no cumplir o de no resolver de forma satisfactoria, la compañía puede llegar a poner fin a su relación contractual.</p>
Desempeño en materia climática	<p>Naturgy exige contractualmente que los proveedores categorizados con riesgo alto en cambio climático y con gran volumen de compra contratado informen anualmente, a través de cuestionarios en la plataforma CDP Supply Chain, su grado de desempeño en materia climática, involucrando así a los proveedores en la mejora de sus impactos ambientales. En el año 2023, un total de 238 proveedores de Naturgy han sido invitados a reportar su información a través de CDP Supply Chain.</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 y se realizan auditorías de seguimiento basadas en el nivel de riesgo de la categoría de compra. También 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 Factory Acceptance Test (FAT) in situ realizadas por empleados de Naturgy o por consultores contratados en los centros de producción, y en algunos casos, en proveedores non tier 1.

Desarrollo de los proveedores

La Universidad Corporativa de Naturgy, a través de su Extended Academy (EA), brinda una oferta formativa, tanto técnica como de gestión, a empresas colaboradoras externas, clientes y proveedores. Así se fomenta 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 EA 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 14.945 participantes anuales y más de 37.468 horas de formación. Los participantes únicos en 2023 han sido 7.923.

Con el fin de contribuir a la formación de proveedores en aspectos ASG, Naturgy también es empresa impulsora del “Programa de capacitación: proveedores sostenibles”, en colaboración con la Red española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Este programa está enfocado en la formación a pymes proveedoras de grandes empresas en ámbitos específicos de los Diez Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). De este modo, un total de 138 pymes proveedoras de Naturgy ubicadas en Argentina, Brasil, España, México, Panamá y Portugal tuvieron la oportunidad de participar en dicho programa de formación.

Asimismo, dentro del programa de desarrollo de capacidades ASG de proveedores, en el año 2023 un total de 238 proveedores de todos los países del grupo fueron invitados al seminario web realizado en colaboración con CDP para la divulgación del desempeño ambiental con respecto al cambio climático y se facilitó un canal para la resolución de dudas al respecto.

Por otro lado, 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.

En el marco de esta colaboración estratégica y con el propósito de fomentar la colaboración con empresas pertenecientes a mujeres, minorías o grupos vulnerables, Naturgy ha difundido un comunicado a todos los proveedores del ámbito EMEA que tienen contratos vigentes con la empresa. En dicho comunicado, se informa sobre el Plan de Igualdad del Grupo Naturgy 2023-2027 y se destaca el compromiso de la compañía con la promoción de la igualdad de oportunidades, rechazando cualquier forma de discriminación basada en género, orientación sexual, estado civil, discapacidad, edad, raza, creencias políticas y religiosas, afiliación sindical o cualquier otro tipo de discriminación. El comunicado también ha sido publicado en la página web del grupo para que pueda ser consultado por nuevos o potenciales proveedores.

La oportunidad de los retos medioambientales

Asegurar un suministro energético fiable, al alcance de todos y sostenible exige **un enfoque con sentido común, práctico y a la vez, innovador** a fin de hacer frente a los retos energéticos del presente y futuro. Las inversiones en generación renovable confirman el compromiso estratégico de Naturgy para alcanzar una solución equilibrada al trilema energético: contribuir a la descarbonización de la economía, asegurar la seguridad de suministro y mantener un precio asequible de la energía para todos los consumidores.



5.

La oportunidad de los retos medioambientales

1. La oportunidad de los retos medioambientales en 2023 en Naturgy.
2. Gobernanza y gestión ambiental.
3. Cambio climático y transición energética: Informe TCFD.
4. Economía circular y ecoeficiencia.
5. Biodiversidad y capital natural.

Contribución de Naturgy a los ODS



La Política Global de Medioambiente que aplica a todos los países y negocios, y la política de mayor rango de la compañía en favor del desarrollo ambiental sostenible, la Política de Responsabilidad Corporativa, definen la acción medioambiental de Naturgy en torno a la ecoeficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles. Establecen además el compromiso voluntario de Naturgy de ser un actor clave en la transición energética hacia un modelo de economía circular y descarbonizado, que en línea con los objetivos del Acuerdo de París impulsa la acción por el clima y la protección de la biodiversidad, y que al mismo tiempo promueve una transición justa e inclusiva mediante la generación y mejora de las oportunidades de empleo.

La responsabilidad más inmediata, concreta y medible de Naturgy con el medioambiente se recoge en el Plan de Sostenibilidad, donde se establecen los objetivos que guían a la compañía en su desempeño diario, en línea con los ODS fijados por Naciones Unidas y el Plan Estratégico definido para el período 2021-2025. En un horizonte temporal más lejano, con la vista puesta en alcanzar la neutralidad climática en 2050, la compañía apuesta por invertir hoy en actividades sostenibles, muchas de ellas elegibles respecto a la Taxonomía europea:

- › Construir nuevas instalaciones de generación renovable para alcanzar una potencia instalada del 48,2% en 2025.
- › Apostar por gases renovables neutros en carbono con el objetivo de ser capaces de producir o inyectar al menos 1 TWh en las redes de gas natural en 2025.
- › Desarrollar redes de energía inteligentes y adaptadas que desempeñen un papel clave en la transición energética.
- › Proteger la biodiversidad, afectada en parte por el problema climático, y evitar el riesgo de pérdida neta de capital natural como prioridad estratégica.

En línea con los objetivos del Acuerdo de París, la compañía se compromete a ser neutra en carbono como muy tarde en 2050, reduciendo el total de las emisiones de alcance 1, 2 y 3 de acuerdo con las sendas 1,5°C - 2°C del Acuerdo de París. Para ello, Naturgy trabajará en cuatro ejes ambientales estratégicos:

- › Gobernanza y gestión ambiental.
- › Cambio climático y transición energética.
- › Economía circular y ecoeficiencia.
- › Biodiversidad y capital natural.

La responsabilidad más inmediata, concreta y medible de Naturgy con el medioambiente se recoge en el **Plan de Sostenibilidad**, donde se establecen los objetivos que guían a la compañía en su desempeño diario, **en línea con los ODS** fijados por Naciones Unidas y el Plan Estratégico definido para el período 2021-2025.

1. La oportunidad de los retos medioambientales en 2023 en Naturgy

Evolución y resultados

Gestión responsable del medioambiente

	Objetivo 2025	2023	2022	Año base 2017
Palanca 2. La oportunidad de los retos ambientales				
Emisiones absolutas GEI alcance 1 y alcance 2 (millones tCO ₂ eq) ⁽²⁾	11,0	12,9	15,1	21,8
Emisiones absolutas GEI alcance 3 (millones tCO ₂ eq) ⁽²⁾	109,4	101,7	110,1	142,6
Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh) ⁽²⁾	199	247	279	388
Potencia instalada de origen renovable (%) ⁽²⁾	48,2	37,0	33,7	22,0
Capacidad libre de emisiones (%) ⁽¹⁾	51,1	41,0	37,5	26,0
Gases renovables (TWh) ⁽²⁾	0,52	0,30	0,22	n.a.
Consumo de agua (hm ³) ⁽²⁾	14,7	17,0	18,8	28,0
Intensidad de consumo de agua en generación (hm ³ /TWh) ⁽¹⁾	0,31	0,39	0,40	0,60
Residuos producidos (kt)	110	115	94	824
Residuos reciclados o valorizados (%) ⁽²⁾	93	95	92	33
Emisiones atmosféricas de SO ₂ (kt) ⁽¹⁾	0,89	0,68	0,83	19,20
Emisiones atmosféricas de NO _x (kt) ⁽¹⁾	8,82	8,18	8,14	29,30
Iniciativas de mejora de la biodiversidad (número)	350	353	345	n.a.
Implantar recomendaciones del TNFD ⁽³⁾ en ámbito corporativo (%) ⁽¹⁾	100,0	25,0	n.a.	n.a.
Actividad con certificación ambiental ISO 14001 (% Ebitda) ⁽⁴⁾	95,0	97,2	97,9	87,7
Cálculo riesgos climáticos físicos y de transición energética a nivel corporativo (50%) y a nivel unidades de negocio (100%) (%)	100	75	50	n.a.
Capex elegible según Taxonomía europea (%)	80	79	67	n.a.

⁽¹⁾ Objetivos que se han introducido en 2023 en la revisión del Plan Estratégico a 2025.

⁽²⁾ Objetivos revisados en 2023 en la revisión del Plan Estratégico a 2025.

⁽³⁾ Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con la Naturaleza (TNFD).

⁽⁴⁾ Porcentaje de Ebitda certificado. El Ebitda utilizado para calcular este porcentaje corresponde a cierre de noviembre.

Sendas objetivo 2023

	Valor objetivo senda 2023	2023	2022
Emisiones directas de GEI alcance 1 (MtCO ₂ eq/año)	12,0	12,5	14,7
Emisiones indirectas de GEI alcance 2 (MtCO ₂ eq/año)	0,4	0,4	0,4
Emisiones indirectas de GEI alcance 3 (MtCO ₂ eq/año)	105,2	101,7	110,1
Intensidad de emisión en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh)	253,6	247,1	279,3
Emisiones por fugas en redes de gas (tCH ₄ /km red)	0,21	0,21	0,24
Emisiones por fugas en redes de gas (tCO ₂ eq/km red)	5,89	6,00	6,63
Volumen total de agua captada del medio (hm ³)	802,4	776,7	920,6
Consumo total de agua (hm ³)	21,1	17,0	18,8
Volumen total vertido (hm ³)	781,6	759,8	902,0
Emisiones atmosféricas SO ₂ (kt)	1,3	0,7	0,8
Emisiones atmosféricas NO _x (kt)	8,7	8,2	8,1
Residuos totales (kt)	117,0	114,9	93,9
Residuos no peligrosos (kt)	109,7	108,0	88,9
Residuos peligrosos (kt)	7,3	6,9	4,9
Porcentaje de valorización y reciclado (%)	90,4	95,4	92,1

Las sendas objetivo actúan como puntos de referencia a lo largo del tiempo, proporcionando una guía para evaluar el progreso y permitiendo ajustes según sea necesario. Es importante destacar que las sendas objetivo no son necesariamente metas finales en sí mismas, sino más bien indicadores de progreso hacia el objetivo final a 2025, reconociendo la posibilidad de variaciones y la necesidad de ajustes durante el proceso.

A lo largo de este capítulo se analiza la evolución de los indicadores en el ejercicio 2023.

Logros destacados del año

Gobernanza y gestión ambiental

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2023
Gestión ambiental	97,2% del Ebitda proviene de actividades industriales certificadas en gestión ambiental por la ISO 14001, lo que proporciona una base sólida y fundamental para garantizar la eficiencia operativa de la empresa en los aspectos medioambientales.
Inversiones y gastos ambientales	En 2023, se ha producido un aumento del 66% en las inversiones ambientales respecto al año anterior y del 20% en los gastos, alcanzándose los 1.092,8 y 222,8 millones de euros, respectivamente.

Cambio climático y transición energética

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2023
Reducción de la huella de carbono	En 2023, se ha producido una reducción de la huella de carbono total (alcances 1, 2 y 3) del 8,5% respecto a 2022.
Gestión climática	Naturgy ha sido reconocida externamente por su gestión climática, obteniendo la calificación A- en CDP Climate, por lo que sigue manteniéndose desde 2011 en la banda de liderazgo.
Innovación en productos y servicios energéticos bajos en carbono	<p>Se han suministrado en España 10.490 GWh de electricidad renovables con garantías de origen certificadas por la CNMC para más de 1,6 millones de contratos, que representa un 59% de la energía comprada, y un incremento del 6% respecto al año anterior.</p> <p>Si bien se lleva varios años produciendo biometano e inyectándolo en la red de gas, por primera vez en 2023 se ha comercializado en España biometano con garantías de origen de gas renovable, propias o adquiridas en el mercado, concretamente 7.596 MWh.</p> <p>En 2023, Naturgy lanzó al mercado Naturzero, una nueva marca diseñada para acompañar a sus clientes en sus objetivos de descarbonización, a través de acciones de mitigación y adaptación al cambio climático, ayudando a posicionar a las empresas en un mercado cada vez más concienciado y que valora preferentemente a las organizaciones y productos más sostenibles. Naturzero dará un servicio integral a sus clientes, gracias a tres productos asociados, para calcular, reducir y compensar sus emisiones GEI</p>

Economía circular y ecoeficiencia

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2023
Uso eficiente del agua	<p>A nivel global, en 2023 se ha producido una disminución del 10% en el consumo de agua y del 16% en la captación y vertido de agua.</p> <p>En lo referente a las zonas de elevado estrés hídrico, donde la gestión del agua es un aspecto crucial debido a su impacto en la disponibilidad y uso sostenible, la tendencia positiva es más acusada. Respecto a 2022, se evidencia un descenso del 21% en la captación de agua en estas zonas de escasez considerando todas las fuentes (mar, reutilizada, superficial, etc.). La reducción es más relevante en la captación de agua dulce, un 61% de disminución, lo que supone una mejora de los impactos negativos ligados al uso de este recurso escaso.</p> <p>Por otra parte, en seis de las centrales de ciclo combinado de Naturgy se han reutilizado un total de 24,7 hm³ de vertidos procedentes de núcleos urbanos o de otras actividades industriales. 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 4,1 hm³ de agua dulce en zonas de elevado estrés hídrico.</p>
Gestión hídrica	En 2023, Naturgy ha alcanzado una destacada clasificación de A- por CDP Water, reflejando nuestro compromiso con la gestión responsable del agua.
Biometano	En 2023, la capacidad de producción de biometano en plantas propias y de inyección en las redes de gas de Naturgy ha ascendido a 0,30 TWh. El aumento respecto al año anterior evidencia nuestros esfuerzos en el impulso de este nuevo modelo de economía circular, que transforma residuos orgánicos en energía descarbonizada.

Naturgy ha sido reconocida externamente por su gestión climática, por lo que sigue manteniéndose desde 2011 en la banda de liderazgo.

Biodiversidad y capital natural

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2023
Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con la Naturaleza (TNFD)	<p>El Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con la Naturaleza (TNFD) publicó en septiembre de 2023 sus recomendaciones finales para la gestión y divulgación de riesgos relacionados con la naturaleza, para impulsar la evaluación integrada y la presentación de informes corporativos relacionados con la naturaleza.</p> <p>Naturgy ha iniciado un proyecto de evaluación del capital natural y la biodiversidad en todas las actividades que desarrolla, tal como establece la metodología que propone el nuevo marco. En el presente informe se han seguido estas recomendaciones en el capítulo de Biodiversidad y Capital Natural teniendo en cuenta la información disponible al cierre de 2023.</p>
Avances hacia la no pérdida neta de biodiversidad	<p>Se han llevado a cabo 353 iniciativas de biodiversidad a nivel internacional, el 22% de carácter voluntario. Se han desarrollado actuaciones de restauración ambiental en 336 ha. El 22% de esta superficie corresponde a espacios, hábitats o especies protegidas.</p>
Estudios de entorno	<p>Se han realizado 186 estudios, especialmente en el ámbito de las instalaciones de generación (térmicas, hidráulicas y parques eólicos) y distribución eléctrica, con el fin de conocer y 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 fisicoquímica y biológica del medio acuático (ríos, embalses, etc.), concluyéndose que las instalaciones estudiadas producen un impacto admisible en el entorno.</p>
Creación de capital natural	<p>Ha comenzado la creación del bosque Naturgy, a través de dos iniciativas. La primera, en Galicia, recuperándose una zona boscosa deteriorada por la sequía y las plagas (1 ha). La segunda, en un área de la Comunidad de Madrid afectada por un incendio forestal (7 ha), plantándose diferentes especies autóctonas para reducir la huella de carbono y ampliar el ecosistema forestal. En ambos casos se han considerado criterios de biodiversidad en la selección de especies.</p> <p>Estos proyectos están alineados con el Plan de Sostenibilidad 2021-2025, y tendrán un triple impacto positivo: ambiental, por su contribución a la conservación de la biodiversidad, la reducción del impacto climático y la generación de capital natural; social, al favorecer el desarrollo rural y la generación de empleo; y económico, ya que impulsará las inversiones sostenibles y el crecimiento local.</p>



Se han llevado a cabo 353 iniciativas de biodiversidad a nivel internacional, el 22% de carácter voluntario. **Se han desarrollado actuaciones de restauración ambiental en 336 ha. El 22% de esta superficie corresponde a espacios, hábitats o especies protegidas.**



2. Gobernanza y gestión ambiental

Gobernanza

El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Sostenibilidad, es el encargado del gobierno de Naturgy en materia medioambiental. Propone los objetivos y directrices en el ámbito medioambiental, supervisa que las prácticas en ese ámbito se ajustan a la estrategia y política fijadas y también supervisa la evolución del desempeño ambiental de la compañía con el seguimiento de los principales indicadores y objetivos.

Por otra parte, la Comisión de Auditoría y Control supervisa los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros, incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción.

De esta forma, Naturgy demuestra un compromiso serio con la gestión responsable del medioambiente, basado en el liderazgo de la dirección a través de las siguientes premisas:

- › El Comité de Dirección, liderado por el presidente y la alta dirección, periódicamente analiza las propuestas, supervisa el desempeño y la ejecución de los planes de acción en materia de sostenibilidad.
- › Una estructura organizativa que define las responsabilidades ambientales de las diferentes áreas de la compañía. A nivel corporativo, la función recae en la unidad de Medioambiente y Responsabilidad Social, perteneciente a la Dirección de Sostenibilidad, Reputación y Relaciones Institucionales, que depende directamente del presidente. Esta unidad corporativa define políticas y estándares a seguir y supervisa a alto nivel la evolución y los resultados de los planes de acción, indicadores y objetivos ambientales. Por su parte, en los diferentes negocios y áreas, existen unidades específicas de gestión ambiental para asegurar la operativa diaria, el cumplimiento de los estándares y la mejora continua de los procesos.
- › El Comité de Sostenibilidad, con representación de todas las áreas de la compañía, realiza el seguimiento de los indicadores y define y promueve los proyectos y las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los objetivos del Plan de Sostenibilidad, incluyendo los ambientales.
- › El Comité Operativo de Medioambiente, en el que intervienen todos los negocios y las geografías, se coordinan las actividades desarrolladas por las diferentes unidades, se garantiza una implantación homogénea de criterios y la difusión de buenas prácticas de gestión ambiental.
- › La integración del medioambiente en los procesos de negocio, en todas sus fases, desde la toma estratégica de decisiones a la gestión de riesgos y oportunidades, planificación, diseño y ejecución de actividades.
- › Un sistema de gestión ambiental auditado externamente y certificado bajo la norma ISO 14001, basado en indicadores y objetivos ambientales para el seguimiento pormenorizado y la mejora continua de los procesos.
- › Planes de actuación anuales alineados con los objetivos de medioambiente.
- › 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, que integra criterios ambientales en el proceso de compra.
- › Comunicación, sensibilización y formación de los empleados, empresas colaboradoras y partes interesadas en temas ambientales.

- › Elaboración de informes periódicos de desempeño ambiental y participación en índices internacionales de sostenibilidad para garantizar la transparencia y difusión de los resultados.
- › Participación en asociaciones y grupos de trabajo alineados con los principios ambientales de Naturgy.

Gestión medioambiental

Naturgy actúa más allá del cumplimiento de los requisitos legales en materia medioambiental y adopta acciones y objetivos más ambiciosos para mantener el respeto al entorno. La compañía es consciente de que, para poder compatibilizar la satisfacción de la demanda de energía de la sociedad con la protección del medioambiente, hay que conocer, prevenir, reducir y controlar los impactos ambientales de las actividades. Para ello, su Política de Medioambiente establece los siguientes principios en torno a su eje ambiental estratégico de Gobernanza y Gestión ambiental:

- › Garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental y de requisitos voluntarios más exigentes; anticipando la adaptación a las nuevas regulaciones.
- › Prevenir la contaminación y reducir los impactos ambientales a lo largo de la cadena de valor, mediante la formación de los empleados y fomentando tanto su implicación como la de las empresas colaboradoras y partes interesadas.
- › Integrar el medioambiente en la gestión de riesgos y oportunidades, en las decisiones estratégicas, 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 nuestros grupos de interés.
- › Apoyar la difusión de conocimiento y sensibilización en materia de energía y medioambiente e impulsar un diálogo constructivo y proactivo con las Administraciones Públicas, ONGs, universidades, clientes y demás grupos de interés.

Los efectos más significativos de las actividades de la compañía sobre el medioambiente son:

- › Impacto en el cambio climático.
- › Consumo de materias primas no renovables⁽¹⁾.
- › Afección a la biodiversidad por pérdida de hábitats y especies⁽¹⁾.
- › Contaminación del aire, agua y suelo.

⁽¹⁾ En el apartado de Biodiversidad y capital natural se detallan los principales impactos derivados de la gestión del agua y sobre la biodiversidad.

A partir de la identificación de los efectos significativos, Naturgy hace una gestión ambiental basada en el principio de prevención, teniendo en consideración toda la cadena de valor del negocio. Desde hace años, la compañía cuenta con un sistema integrado de gestión (SIG) de calidad, medioambiente, seguridad y salud, certificado en la componente ambiental según los requisitos de la norma ISO 14001 y auditado anualmente. Este sistema tiene como objetivo prevenir la contaminación y reducir los impactos ambientales a lo largo de toda la cadena de valor con la implicación de empleados, suministradores y otras partes interesadas. Los procesos certificados por este sistema son:

- › Generación de electricidad (origen térmico, hidráulico y fuentes renovables).
- › Distribución de gas natural y electricidad.
- › Comercialización de gas natural y electricidad.
- › Gestión de los edificios de oficina.

En la tabla siguiente se muestran los procesos por país con gestión ambiental certificada bajo la norma ISO 14001.

Procesos por país con gestión ambiental certificada

	Generación de electricidad	Distribución de gas y electricidad	Comercialización de gas natural y electricidad	Gestión de los edificios de oficinas
Argentina		■	■	
Brasil		■	■	
Chile		■	■	
Costa Rica	■			
España	■	■	■	■
México	■	■	■	
Panamá	■	■	■	
República Dominicana	■			

■ Certificado.

Además de los certificados ISO 14001, la actividad de comercialización en España cuenta con un certificado ISO 50001, que certifica su sistema de gestión de energía. Dicha actividad cuenta con una política y gestión energética adecuadas, lo que se traduce en un ahorro real y cuantificable del consumo.

En 2023, el 97,2% del Ebitda proviene de actividades industriales con certificación ambiental ISO 14001. Esta certificación se ha obtenido tras superar las auditorías externas llevadas a cabo por AENOR y TÜV Rheinland.

Para garantizar la consistencia y homogeneidad de los procesos clave en la gestión ambiental, existen metodologías y herramientas globales que son utilizadas en los diferentes negocios y países de la compañía:

- › Salem, para identificar, registrar, seguir y gestionar el cumplimiento de los requisitos legales.
- › Prosafety, para el registro y la gestión de hallazgos, no conformidades, observaciones, incidentes, accidentes, oportunidades de mejora, y el seguimiento de objetivos y planes de acción de la gestión ambiental.
- › Damas, para identificar y evaluar los aspectos ambientales directos e indirectos de la compañía.
- › Enablon, para el registro y la gestión centralizada de los indicadores ambientales.
- › Huella de carbono.
- › Sistema de información geográfica de biodiversidad.

Riesgos ambientales ⁽²⁾

Naturgy ha identificado los riesgos ambientales en sus instalaciones utilizando como base la normativa de referencia (UNE 150008 en España). En la etapa de diseño, la compañía lleva a cabo también una identificación de impactos y riesgos ambientales en las Evaluaciones de Impacto Ambiental que realiza en la práctica totalidad de proyectos puntuales e infraestructuras lineales de gran envergadura. Esto lo complementa con la realización, en España, de los Análisis de Riesgos Ambientales (ARA) realizados en las instalaciones donde se requiere, en cumplimiento con la Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental y posteriores modificaciones, como por ejemplo, en todas las centrales de ciclo combinado. En lo que respecta al clima, de forma específica, Naturgy evalúa los riesgos físicos y de transición derivados del cambio climático que afectan a todas sus instalaciones, como se detallará en el apartado siguiente.

Con el foco en los riesgos de medioambiente, en la figura siguiente se muestran los riesgos más relevantes que Naturgy previene a través de la gestión ambiental llevada a cabo a través de un sistema certificado bajo el estándar ISO 14001. Además, la compañía dispone de planes de emergencia en instalaciones y almacenes con riesgo de accidente ambiental, que, a su vez, incluyen planes de actuación ante eventualidades, con medios de contención y simulacros periódicos.

⁽²⁾ Los riesgos de medio ambiente, biodiversidad y cambio climático están integrados en el modelo global descrito en el capítulo "Gestión del riesgo". En este apartado se citan los riesgos de medio ambiente. En el apartado "Cambio climático y transición energética: Informe TCFD" se describen en detalle los riesgos relacionados con el cambio climático y en el apartado "Biodiversidad y capital natural" se profundiza en los riesgos de biodiversidad.



Para la gestión de estos riesgos se utiliza, entre otras, la herramienta Prosafety, que permite reportar lo sucedido en cualquier actividad o geografía que pueda ocasionar un daño al medioambiente, así como analizar los accidentes e incidentes ambientales de menor magnitud que no provocan daños significativos, pero de los que se puede aprender y prevenir sucesos de mayor envergadura. Prosafety también facilita identificación, análisis, desarrollo, aplicación e intercambio de medidas preventivas y buenas prácticas en la gestión de riesgos entre todas las áreas.

Es también importante cubrir económicamente los potenciales riesgos ambientales, contando para ello con una provisión financiera que garantice esta cobertura. Por ello, Naturgy cuenta con una serie de seguros con coberturas medioambientales.

- › Seguro de responsabilidad medioambiental: límite contratado por valor de 150 millones de euros por siniestro y en el agregado anual.
- › Cobertura de responsabilidad civil por contaminación súbita y accidental en la póliza de responsabilidad civil general: límite de 720 millones de euros por siniestro.
- › Seguro de protección e indemnización: límite máximo de 500 millones USD por evento, de acuerdo con las Reglas del UK P&I CLUB 2018 (Chárteres), para cubrir las responsabilidades por polución derivadas de la actividad de fletador de buques.

Requisitos legales y sanciones

Naturgy realiza un seguimiento continuo de la regulación ambiental para conocer, de manera anticipada, la repercusión que tiene en su actividad. Esto facilita la definición de su posicionamiento y la adaptación a los nuevos requisitos. El seguimiento se realiza con procesos de consultas e información pública, tanto en el contexto internacional como europeo y nacional.

En 2023, no se ha producido ninguna sanción significativa (de importe superior a los 10.000 euros) en materia ambiental.

Inversiones y gastos ambientales

Para Naturgy, la protección ambiental es una actividad prioritaria que merece todos los medios y recursos económicos sin excepción. Desde hace años, la compañía reporta las inversiones y los gastos ambientales de acuerdo a su metodología propia, y, desde 2021 también reporta la información económica según lo establecido en el Reglamento Delegado de la Taxonomía, disponible en el apartado “Finanzas sostenibles”.

Las actuaciones ambientales realizadas en el ejercicio 2023 han alcanzado un total de 1.315,6 millones de euros (846,1 millones de euros en el ejercicio 2022), de los que 1.092,8 millones corresponden a inversiones ambientales (incluyendo inversiones derivadas de combinaciones de negocios) y 222,8 millones a gastos incurridos en la gestión ambiental de las instalaciones, excluidos los derivados del mercado de carbono regulado europeo (ETS). Dentro de las inversiones realizadas, destacan las realizadas en nuevos proyectos renovables, que contribuirán a la transición energética y a reducir las emisiones directas de CO₂ y otros contaminantes atmosféricos.

En la tabla siguiente se desglosan las inversiones y gastos ambientales.

Inversiones ambientales (millones euros)

	2023	2022
Gobernanza y gestión ambiental	0,3	0,1
Cambio climático y transición energética	1.077,4	648,4
Economía circular y ecoeficiencia	6,3	5,3
Biodiversidad y capital natural	8,8	6,2
Total	1.092,8	660,0

Gastos ambientales (millones euros)

	2023	2022
Gobernanza y gestión ambiental	52,0	47,3
Cambio climático y transición energética	164,0	131,9
Economía circular y ecoeficiencia	3,7	3,5
Biodiversidad y capital natural	3,1	3,4
Total	222,8	186,1

Formación ambiental

Para prevenir y reducir los impactos negativos en el medioambiente y mejorar el control de las operaciones, la formación ambiental es otra de las herramientas clave para la compañía. Así, Naturgy pone especial énfasis en la formación de sus empleados mediante la impartición en 2023 de 3.656 horas en esta materia a 1.016 participantes, con un desempeño respectivamente del 269,6% y 268,8% respecto a las horas y participantes planificados. Esto indica que un 13,6% de trabajadores de todas las ubicaciones recibieron formación (interna o externa) sobre cuestiones medioambientales.

Cadena de suministro

Uno de los elementos fundamentales en la gestión de la sostenibilidad y el medioambiente en Naturgy es la cadena de suministro, es decir, los proveedores, suministradores y colaboradores externos. Es por ello por lo que el modelo de compras y gestión de proveedores global, descrito en detalle en el apartado “Cadena de suministro”, tiene en cuenta criterios ambientales, entre los que se incluyen aspectos como cambio climático, atmósfera, agua, suelo, paisaje, territorio, patrimonio, consumo de recursos, producción de residuos y biodiversidad.

El modelo, además, queda complementado por herramientas concretas como CDP Supply Chain, que permite involucrar a los proveedores en la acción climática de Naturgy mediante el intercambio, la integración y el análisis de los indicadores ambientales clave.



3. Cambio climático y transición energética: Informe TCFD

La transición energética global es el gran reto a cumplir para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y contribuir a desacelerar el cambio climático en el que el mundo está inmerso.

Naturgy asume el compromiso de ser uno de los actores clave en la transición energética hacia un modelo de economía circular y descarbonizado. Para ello, su Política de Medioambiente establece los siguientes principios en torno a su eje ambiental estratégico de cambio climático y transición energética:

1. Alcanzar la neutralidad climática como muy tarde en 2050 a través de la reducción del total de las emisiones alcance 1, 2 y 3, estableciendo objetivos intermedios alineados con las sendas de reducción 1,5°C - 2°C del Acuerdo de París.
2. Alinear las nuevas inversiones con las metas del Acuerdo de París, promoviendo las energías renovables y descarbonizadas, el ahorro y la eficiencia energética y la adaptación climática.
3. Publicar anualmente la huella de carbono en todos sus alcances, verificada por un tercero independiente, estableciendo sistemas de seguimiento y reducción de las emisiones.
4. Integrar la variable climática en la gestión de riesgos y oportunidades y en la planificación estratégica, de acuerdo con las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD, por sus siglas en inglés).
5. 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.
6. Impulsar directamente y a través de alianzas con otros actores, políticas climáticas alineadas con el Acuerdo de París, asegurando la permanencia únicamente en las entidades que cumplan con este criterio y publicando anualmente el listado de las mismas.
7. Impulsar la descarbonización en línea con los principios de transición justa e involucrar a la cadena de suministro, promoviendo acciones que reduzcan la huella de carbono de las empresas colaboradoras.

Siguiendo dichos principios, la compañía ha adoptado las recomendaciones del Grupo de Trabajo Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) desde 2017. El TCFD tiene como objetivo mejorar la divulgación de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima y proporcionar a las partes interesadas la información necesaria para llevar a cabo análisis consistentes de los impactos financieros potenciales del cambio climático.

A finales de 2023, el TCFD anunció que se disolvía como grupo de trabajo, y el Consejo de Normas Internacionales de Sostenibilidad (ISSB por sus siglas en inglés) ha asumido las responsabilidades de seguimiento del TCFD a partir de 2024.

Naturgy reconoce el valor que aportan las recomendaciones ya que consisten en un catalizador importante para la divulgación de información sobre el cambio climático y continúa trabajando para alinear y mejorar la difusión de la información cualitativa y cuantitativa con los cuatro elementos centrales del TCFD: gobernanza, estrategia, gestión de riesgos, métricas y objetivos, establecidos en el informe Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures, publicado en junio de 2017.

Gobierno en cambio climático

El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Sostenibilidad, es el encargado del gobierno de Naturgy en materia medioambiental y en cambio climático en particular. Propone los objetivos y directrices en el ámbito medioambiental, supervisa que las prácticas en ese ámbito se ajustan a la estrategia y política fijadas y también supervisa la evolución del desempeño ambiental de la compañía con el seguimiento de los principales indicadores y objetivos.

La Comisión de Sostenibilidad se reúne cuando es necesario para emitir informes o propuestas de su competencia, siempre que su presidente lo estime conveniente o cuando dos de sus miembros lo soliciten. En cualquier caso, la comisión debe reunirse al menos tres veces al año para monitorear el desempeño del cambio climático y la transición energética utilizando el cuadro de mando de indicadores de alto nivel.

Entre sus funciones está la de llevar a cabo un seguimiento de la evolución de los indicadores del Plan de Sostenibilidad y, concretamente, de los indicadores específicos del cambio climático (emisiones de alcances 1, 2 y 3, intensidad de emisiones de generación eléctrica y capacidad instalada renovable, entre otros). El detalle de las funciones y atribuciones de la Comisión de Sostenibilidad puede ser consultado en la sección C.2.1 del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023.

La principal decisión adoptada por la Comisión de Sostenibilidad en los últimos años ha sido comprometer formalmente a la compañía con el objetivo Net Zero a 2050 y los objetivos climáticos incluidos en el Plan de Sostenibilidad 2021-2025, actualizados este año 2023, coincidiendo con la actualización del Plan Estratégico 2021-2025. De esta manera Naturgy se compromete a eliminar las inversiones en nuevos activos o productos con alto contenido de carbono que no sean compatibles con el Acuerdo de París.

Uno de los aspectos clave de la gestión del riesgo de Naturgy es garantizar la resiliencia y sostenibilidad del negocio, por ello los riesgos ambientales y de cambio climático están integrados en este modelo global. Todas las áreas operativas y geográficas, los negocios y proyectos de la compañía están involucrados en la gobernanza en clima, que se canaliza a través del Comité de Dirección y del Comité de Sostenibilidad.

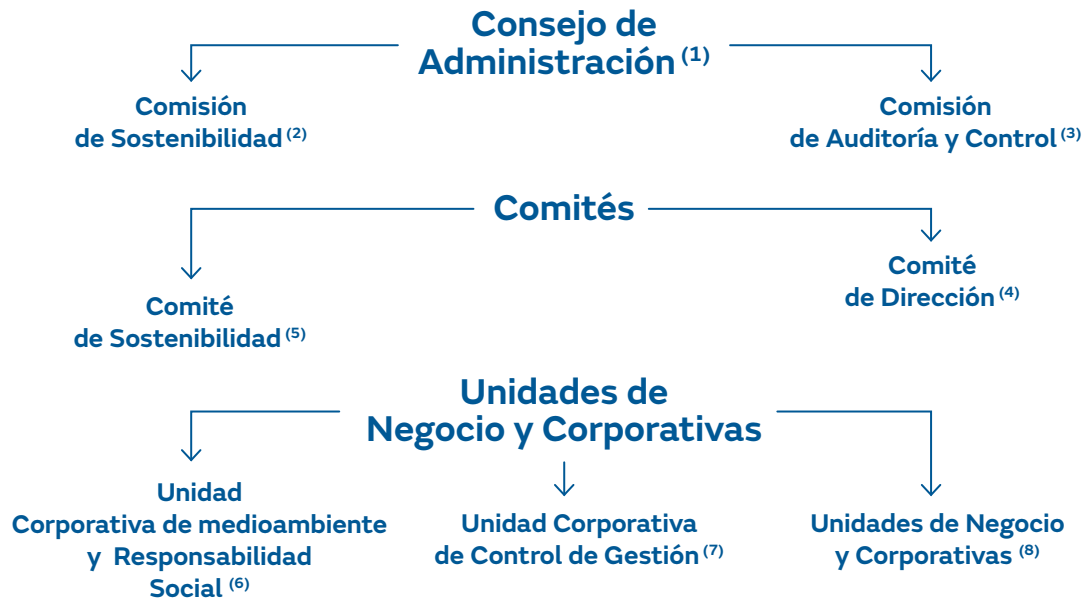
La Comisión de Auditoría y Control es el órgano supervisor de la eficacia del control interno y de los sistemas de control y gestión de riesgos. Aprueba el Mapa de Riesgos Corporativo, que incluye los riesgos de cambio climático, y vela por el cumplimiento de la Política Global de Control y Gestión de Riesgos aprobada por el Consejo de Administración. Ver más detalle en el apartado de Gestión del riesgo de este informe.

La identificación, seguimiento y evaluación de los riesgos relacionados con el cambio climático se rige por el Mapa de Riesgos Corporativo, que es actualizado y presentado por la unidad corporativa de Control de Gestión a la Comisión de Auditoría y Control.

El proceso se enfoca en caracterizar y cuantificar los riesgos climáticos más relevantes, alineados con el perfil de riesgo de la compañía. La identificación y caracterización de los riesgos tiene en cuenta las características del nivel de exposición, las variables de impacto, la severidad cuantitativa y cualitativa potencial, la probabilidad de ocurrencia y el grado de gestión y control.

En 2023, la Comisión de Sostenibilidad ha decidido seguir avanzando en la cuantificación y monetización del riesgo de cambio climático hasta la plena implantación del estándar TFCD.

Organismos y responsabilidades de gobierno en cambio climático



(1) Aprueba la Política de Control y Gestión de riesgos, el Risk Appetite integrado y supervisa el Sistema de Gestión y Control de riesgos de la compañía.

(2) Supervisa las políticas de sostenibilidad, medioambientales, sociales y de gobierno corporativo. Vela por que las actuaciones de la compañía estén alineadas con la transición energética y contribuyan a la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Determina y revisa el perfil de riesgo objetivo y supervisa su gestión por parte de las unidades.

(3) Supervisa los sistemas de gestión de riesgos, aprueba el Mapa de Riesgos Corporativo (incluye riesgo climático) y vela por el cumplimiento de la Política Global de Control y Gestión de Riesgos.

(4) Asegura la aplicación y el seguimiento de políticas, estrategias, planes y objetivos de negocio y sostenibilidad, y propone medidas en materia de transición energética, cambio climático y desarrollo sostenible.

(5) Realiza el seguimiento de todos los indicadores y define y promueve los proyectos y acciones correctoras necesarias para asegurar el cumplimiento de los objetivos del Plan de Sostenibilidad, incluyendo los relacionados con el cambio climático.

(6) Establece las políticas, los indicadores y objetivos de medioambiente, cambio climático y de sostenibilidad en general. En coordinación con los negocios, monitoriza la evolución, consolida la información y centraliza el reporte a los comités de gestión y el Consejo de Administración. Evalúa de forma continua los principales factores de riesgos climáticos y ASG.

(7) Responsable de agregar los riesgos reportados por el resto de unidades de la compañía y elaborar una visión global e integrada a la alta dirección de todos los riesgos de la compañía a través del Mapa Corporativo de Riesgos.

(8) Aplican principios generales y estrategias y desarrollan planes, proyectos y actividades para cumplir con los objetivos de cambio climático y medioambiente, así como del resto de objetivos establecidos en el Plan de Sostenibilidad.

La retribución variable anual del presidente ejecutivo y del equipo directivo considera aspectos económico-financieros, operativos y de sostenibilidad. El peso de los objetivos vinculados a la sostenibilidad o aspectos ASG es del 20%, y un 5% corresponde a aspectos medioambientales. En cuanto a la retribución variable de muy largo plazo (ILP) está alineada con el plazo de ejecución del Plan Estratégico de la compañía, que fomenta la reducción de emisiones mediante la promoción de energías renovables, la ecoeficiencia y la movilidad sostenible.

Naturgy tiene un fuerte compromiso con la transparencia y difusión de la información relativa al cambio climático, por lo que participa en los índices internacionales de referencia en esta materia. Hay que destacar que Naturgy ha sido reconocida por el índice CDP Climate por su gestión climática, manteniendo una posición en la banda de liderazgo desde 2011.

También ha asumido voluntariamente compromisos de lucha contra el cambio climático mediante la adhesión a iniciativas relacionadas con el clima, como la de Carbon Pricing Leadership Coalition (CPLC), Caring for Climate, la declaración del deber fiduciario, la divulgación sobre cambio climático o la declaración de apoyo al Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Además, con el objetivo de afianzar el compromiso de la compañía con la transición energética y la descarbonización de la economía, el presidente de Naturgy es miembro desde 2022 de la alianza "Alliance of CEO Climate Leaders". Esta alianza fue creada en 2014 con el objetivo de apoyar e impulsar desde la alta dirección de las compañías el Acuerdo de París sobre cambio climático.

Estrategia climática

Transición energética

La estrategia de cambio climático de Naturgy en la transición energética incluye los componentes de Naturaleza y Personas, dado que son realidades complementarias y mutuamente influyentes. Esta visión holística se basa, por tanto, en tres pilares fundamentales:



- › Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero transformando el mix de generación y los negocios de gas y electricidad hacia un modelo cada vez más descarbonizado.
- › Creación de capital natural y restauración de ecosistemas para maximizar la captura de CO₂ y la neutralización de emisiones, asegurando la protección de la fauna y flora autóctonas y maximizando los cobeneficios para las comunidades locales.
- › Una transición justa, maximizando los beneficios de la transición hacia una economía baja en carbono y minimizando los impactos negativos sobre la actividad, los trabajadores y las comunidades.

En este sentido, las principales líneas de acción climática reflejadas en el Plan Estratégico 2021-2025, actualizado en 2023, son:

- › Promover las energías renovables y favorecer su integración mediante el desarrollo de redes inteligentes.
- › Garantizar la seguridad de suministro en la transición energética hacia energías 100% renovables, utilizando como energía de respaldo las centrales de ciclo combinado de gas. Se trata de una tecnología elegible según la taxonomía europea y con un nivel de emisiones específicas de CO₂ reducido en comparación con la generación térmica convencional.

- ▶ Desarrollar los gases renovables como palanca para la descarbonización del gas natural y así dar impulso a la economía circular, a través del biometano producido a partir de residuos orgánicos y el hidrógeno verde generado con excedentes de electricidad renovable.
- ▶ Promover la ecoeficiencia energética en instalaciones propias y de los clientes.
- ▶ Ofrecer productos y servicios ecoeficientes y neutros en carbono a precios competitivos a nuestros clientes.
- ▶ Impulsar la movilidad sostenible que reduzca las emisiones de GEI y la contaminación atmosférica, contribuyendo a la mejora de la calidad del aire.

Objetivos clave ASG Plan Estratégico 2021-2025

		Objetivo 2025	2023	2022	
 <p>Medioambiente Cero emisiones netas en 2050</p>	▶ Reducción de emisiones GEI.	27%	30%	16%	Reducción de tCO ₂ eq (alcances 1+2+3). ⁽¹⁾
	▶ Biodiversidad.	350	353	265	Proyectos (#).
 <p>Gobernanza Retribución del equipo directivo alineada con ASG</p>	▶ Objetivos ASG como parte de los incentivos al equipo directivo.	20%	20%	3%	Retribución variable ligada a ASG.
	▶ Informes de riesgos de cambio climático y Taxonomía.	100%	Parcial	Parcial	Implementación de TCFD y Taxonomía UE.

Nota: ⁽¹⁾ vs. 2017. Alcances 1+2 alineados con el escenario 1,5°C y Alcance 3 alineado con escenario WB2D.

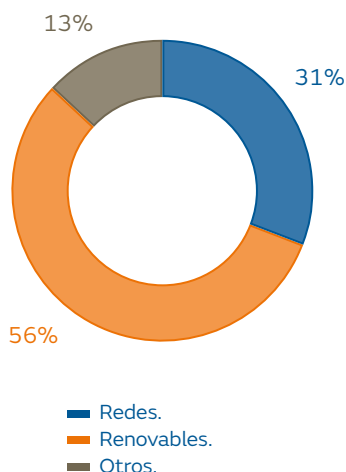
Naturgy tiene un **fuerte compromiso con la transparencia y difusión de la información relativa al cambio climático**, por lo que participa en los índices internacionales de referencia en esta materia.

Plan de inversiones 2021-25E

Inversiones Plan Estratégico 2021-2025 Dos principales líneas de negocio

Plan de CAPEX 2021-25E

13.200 M€



Inversiones alineadas con la transición energética y con una estricta disciplina financiera

Redes

- › Gestión regulatoria proactiva.
- › Automatización y operación remota.
- › Adaptación de las infraestructuras existentes para tener un rol clave en la transición energética.

Renovables

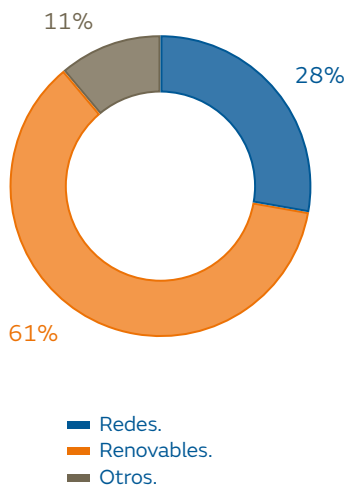
- › Revisión del objetivo de capacidad a 2025 a ~ 10GW, con un mayor Capex unitario (€/MW) debido a la inflación.
- › Estricta disciplina financiera y criterio de retorno mínimo.

Otros

- › Crecimiento de la base de clientes y digitalización.
- › Mantenimiento del Capex en las centrales de ciclos combinados en España por incremento de actividad / capacidad de respaldo.
- › Desarrollo de una plataforma de gases renovables en España para capturar las crecientes oportunidades.

Plan de CAPEX 2023-25E

9.900 M€



■ Redes.
■ Renovables.
■ Otros.

Transición energética justa

La transición energética en la que está sumida la sociedad es tan profunda y urgente que genera una serie de consecuencias no deseadas en las comunidades, en especial en los trabajadores que pueden ver cómo desaparece su puesto de trabajo. Ejemplo de ello es el cierre de centrales de generación eléctrica de carbón.

Para que esta transición minimice los impactos negativos sobre los trabajadores y su actividad, se propuso, a través de la Organización Internacional del Trabajo, un marco de trabajo que, bajo el concepto “transición justa”, fue acordado entre gobiernos, empresas y sindicatos.

En el caso de España, la transición justa de los territorios afectados por el cierre de centrales térmicas se articula bajo el “Acuerdo por una Transición Energética Justa para las Centrales Térmicas en Cierre”. En él se recogen los compromisos del gobierno de España, empresas energéticas y sindicatos para garantizar el empleo y la reactivación de la economía en las zonas que vayan a estar afectadas por el cierre de las centrales térmicas localizadas en Aragón, Andalucía, Principado de Asturias, Castilla y León y Galicia. Este acuerdo también establece el compromiso de las partes para trabajar en la elaboración de Convenios de Transición Justa que incluyan un proceso participativo de movilización y consulta para su elaboración.

Cierre de centrales y planes de acompañamiento

Naturgy ha elaborado planes de acompañamiento para cada una de las centrales cerradas. En estos planes se detallan los compromisos adquiridos por la compañía:

- › Propuestas de nuevas inversiones en energías renovables en los mismos territorios.
- › Planes de recolocación de personal propio.
- › Priorización para la contratación de trabajadores de empresas auxiliares en los trabajos de desmantelamiento.
- › Búsqueda de inversores.
- › Participación en los planes de apoyo para la mejora de la empleabilidad en las nuevas actividades, incluyendo planes de formación específicos.

Estos planes de acompañamiento han tenido en cuenta a los principales grupos de interés afectados y están enfocados de manera prioritaria a fomentar la actividad económica en los territorios donde se ubicaban las centrales. Para abordarlos, la compañía sigue un enfoque basado en las siguientes premisas:

- › Priorizar las medidas medioambientales y los procedimientos de seguridad y salud en los desmantelamientos.
- › Adoptar un compromiso con los grupos de interés en el entorno de las centrales.
- › Dar una segunda vida a los emplazamientos buscando alternativas para nuevos usos industriales.
- › Mitigar en la medida de lo posible el impacto económico y sobre el empleo en las zonas y mantener el vínculo histórico con los territorios.
- › Apoyar la creación de empleo y contribuir a la formación de los trabajadores en nuevas habilidades adaptadas a los requerimientos que conlleva la transición energética.

Durante 2023, Naturgy ha continuado con el proceso de desmantelamiento de las cuatro centrales de carbón bajo su gestión. La situación a cierre de 2023 del proceso de desmantelamiento de los diferentes emplazamientos es la siguiente:

Instalación	Grado de avance (%)	Índice de revalorización y/o reciclaje (%)
CT Anllares	98	97
CT La Robla	93	90
CT Meirama	86	88
CT Narcea	56	79

En los trabajos de desmantelamiento se han considerado como prioritarios los procedimientos de seguridad y las medidas medioambientales que no provoquen afecciones a terceros y al entorno. Para ello, se prioriza que las técnicas de demolición sean mínimas en riesgos, y que los materiales y equipos de desmantelamiento sean revalorizados y reciclados.

A raíz de los desmantelamientos, Naturgy ha trazado un plan de inversión en las zonas afectadas que prioriza las tecnologías de generación más eficientes, menos emisoras y más respetuosas con el medioambiente. Los planes alternativos hasta la fecha se concretan en:

Emplazamiento de La Robla (Castilla y León)	Emplazamiento de Meirama (Galicia)	Emplazamiento de Narcea (Asturias)
<ul style="list-style-type: none"> › Desarrollo de parques fotovoltaicos y subestación. › Planta de hidrógeno verde junto con Enagás Renovable. (Ver más detalle en el apartado de Innovación y desarrollo de nuevos negocios de este Informe). 	<ul style="list-style-type: none"> › Parques Eólicos de Meirama, As Encrobas y nueva subestación, con Declaración de Impacto Ambiental (DIA) favorable desde noviembre y diciembre de 2022, respectivamente. › Desarrollo de hub de producción de hidrógeno verde junto con Repsol y Reganosa. › Planta de biogás junto con Repsol y Reganosa. (Ver más detalle en el apartado de Innovación y desarrollo de nuevos negocios de este Informe). 	<ul style="list-style-type: none"> › Cesión al Ayuntamiento de Tineo del poblado anejo a la central para dedicarlo a fines sociales. El proyecto de rehabilitación ha obtenido ayudas del ITJ por importe de 3,5 M€.

Empleo y formación

Además del desarrollo de proyectos que contribuyan a mantener la actividad económica e industrial de estas zonas, el compromiso de Naturgy incluye el fomento del empleo. A este respecto, cabe destacar que el cierre de las centrales fue comunicado tanto a la plantilla directamente afectada como a los representantes de los trabajadores. Para la reubicación de los profesionales se buscó minimizar el impacto del cambio de centro de trabajo, aprovechando al máximo los medios ofrecidos por Naturgy y la flexibilidad de las unidades y los equipos. Así, una buena parte de las necesidades de plantilla para los proyectos de desarrollo de tecnologías renovables fue cubierta con personal procedente de las centrales térmicas de carbón.

Respecto de los empleados de terceros, la comunicación se estableció con las empresas contratistas para informar de los siguientes pasos a dar, así como de los canales para solicitar empleo en las labores de desmantelamiento. Estos canales han asegurado la igualdad de oportunidades a partir de la identificación de la tipología de perfiles por parte de las empresas adjudicatarias de los trabajos de desmantelamiento en cada uno de los centros de trabajo.

En la medida de lo posible, para los trabajos de desmantelamiento se ha priorizado la contratación de personal que reside en los municipios donde se sitúan los emplazamientos o en zonas cercanas. Se considera empleado local aquel que reside en el municipio de los emplazamientos o residiendo en municipios diferentes están inscritos en la bolsa de trabajo del Instituto para la Transición Justa.

Emplazamiento	Empleo local (% sobre total personas contratadas)
La Robla	56
Meirama	24
Narcea	37

Los trabajos de desmantelamiento que se están llevando a cabo en Meirama han entrado en una fase donde los trabajos manuales no son tan necesarios y han sido sustituidos por trabajos con maquinaria pesada de demolición, de ahí el menor porcentaje de contratación local con respecto al resto de emplazamientos.

La creación de empleo requiere la formación y preparación de las personas. Así, en el marco de la Alianza por la Formación Profesional del Ministerio de Educación y Formación Profesional y ligado al “Programa de formación profesional para la empleabilidad”, la Fundación Naturgy imparte talleres dirigidos a docentes, estudiantes de ciclos formativos, desempleados y empleados del sector. Destaca la formación específica en nuevas tecnologías energéticas como la instalación y el mantenimiento de placas fotovoltaicas, los gases renovables o la digitalización de redes eléctricas. En la sección sobre la actividad de la Fundación Naturgy del capítulo de “Responsabilidad Social” de este informe, puede profundizarse en el desarrollo de este programa.

En la misma línea, en 2023, el Instituto para la Transición Justa y Fundación Naturgy han firmado un acuerdo para colaborar en materia de formación, mejora de la empleabilidad e igualdad de género en el sector de la energía. El protocolo establece las líneas de colaboración entre ambas instituciones en los ámbitos de la formación y la investigación relacionados con la promoción del empleo verde en zonas de transición justa, así como en reforzar la recalificación de las trabajadoras en las zonas de transición justa.

Gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático

Evaluación de riesgos y oportunidades climáticas

Con el objetivo de crear un marco común y consistente a nivel global para la consideración de los riesgos económicos derivados del calentamiento global, la TCFD, creada por el Financial Stability Board (FSB), estableció en 2017 una definición y categorización de los mismos que hoy en día se ha convertido en el estándar global de referencia. Concretamente, los riesgos derivados de los impactos físicos y los derivados de la transición hacia una economía baja en emisiones de carbono:

- ▶ Riesgos y oportunidades físicas: derivan de la creciente severidad y frecuencia de los eventos meteorológicos extremos (riesgos físicos agudos) o bien de un cambio gradual y a largo plazo del clima de la Tierra (riesgos físicos crónicos). Pueden afectar directamente a las empresas mediante el daño sobre sus activos o infraestructuras o indirectamente en la alteración de sus operaciones o inviabilidad de sus actividades. Estos eventos meteorológicos extremos, crónicos y agudos, también podrían derivar en un incremento de la demanda energética puntual o crónica y por tanto oportunidades de negocio para la compañía.
- ▶ Riesgos y oportunidades de transición: los compromisos adquiridos por los firmantes del Acuerdo de París y la consecuente transición hacia un sistema productivo descarbonizado implican una drástica transformación de la economía global mediante importantes cambios en la normativa, el mercado o la tecnología. Estos cambios conllevan notables riesgos para las compañías, pero también oportunidades.

El desarrollo de normativa relacionada con el cambio climático evoluciona cada vez con más rapidez. Esta normativa suele buscar limitar las actividades que contribuyen al cambio climático y promover medidas de adaptación frente al mismo. Esto implica que los actores económicos deben adecuarse a la nueva regulación, lo que supone en ocasiones impactos muy relevantes en su estrategia y sus modelos de negocio y productivos. Algunos ejemplos de políticas que conllevan un riesgo de transición regulatorio son la implementación de precios al CO₂, o el establecimiento de objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

El cambio climático puede afectar al mercado de múltiples maneras, siendo una de las principales los cambios en la oferta y demanda de productos y servicios o el incremento en los costes de producción. Cambios en el comportamiento del consumidor que aumentan la demanda de productos clasificados como sostenibles, o la disminución de la oferta de ciertos recursos debido a una mayor escasez, son ejemplos de este tipo de riesgos de transición de mercado que a la vez pueden también suponer oportunidades de nuevos negocios.

Las innovaciones tecnológicas enfocadas en la transición hacia una economía baja en emisiones de carbono pueden afectar de manera muy relevante a empresas y sectores económicos, ya que pueden implicar pérdidas de valor anticipadas sobre infraestructuras existentes fácilmente abatibles en términos de coste, así como fuertes inversiones en I+D+i e incorporaciones de nuevas tecnologías que se encuentran aún en fase de evolución. Algunos ejemplos son las mejoras tecnológicas relacionadas con las energías renovables, el hidrógeno y otros gases renovables, la captura de CO₂ o la eficiencia energética.

Además, existe un creciente riesgo de que una compañía sea demandada por su negligencia ante la necesidad de mitigación y adaptación a los efectos del cambio climático, o por falta de transparencia frente a sus riesgos, lo que se denomina riesgo de transición de reputación.

Los esfuerzos realizados para mitigar y adaptarse al cambio climático también crean oportunidades, por ejemplo, mediante la eficiencia de recursos y ahorro de costes, el desarrollo de nuevos productos y servicios en línea con las tecnologías de bajas emisiones de carbono, el acceso a nuevos mercados, y crear resiliencia a lo largo de toda la cadena de producción.

Clasificación de Riesgos Físicos y de Transición y Oportunidades según TCFD

Riesgos		Oportunidades	
Físicos	De transición	Físicas	De transición
Agudos	Político-legales	Agudas	Fuentes de energía
Aumento de la gravedad de fenómenos meteorológicos extremos como ciclones, huracanes o inundaciones.	Evolución de las políticas relativas al cambio climático.	Crecimiento de los ingresos debido al aumento de la demanda de electricidad ante la creciente frecuencia de olas de frío y calor extremos.	Inversión en generación de energía renovable.
Crónicos	De mercado	Crónicas	Productos y servicios
Cambios a largo plazo en los patrones climáticos (aumento del nivel del mar y de las temperaturas, cambios en los patrones de precipitaciones, etc.).	Cambios en la oferta y la demanda de determinadas materias primas, productos y servicios.	Crecimiento de los ingresos debido al aumento de la demanda de electricidad por el aumento de las temperaturas.	Desarrollo de productos y servicios de bajas emisiones para aprovechar el cambio de preferencias.
	De tecnología		Mercado
	Cambios tecnológicos estructurales que favorecen la transición a un sistema con menos emisiones de carbono y más eficiente energéticamente.		Nuevos mercados o diversificación de actividades.
	Reputacionales		Eficiencia de recursos
	Cambios en la percepción de la contribución o detracción a la transición hacia una economía con menos carbono.		Mejora de la eficiencia de los procesos de producción y distribución.
			Resiliencia
			Resiliencia climática para gestionar mejor los riesgos y oportunidades asociados.

El modelo de evaluación de riesgos climáticos empleado por Naturgy se basa en las siguientes premisas:

- › En primer lugar, se ha apoyado en sus políticas de riesgos y en su perfil de riesgo corporativo para identificar cuál es el nivel de riesgo aceptable.
- › Análisis de contexto de escenarios globales: se han empleado escenarios climáticos teóricos publicados por diferentes organismos internacionales y agrupados según su ambición climática: dos escenarios más ambiciosos, uno de ellos totalmente alineado con alcanzar los objetivos del Acuerdo de París de no superar los 1,5°C en comparación con los niveles preindustriales y alcanzar el Net Zero a 2050; otro intermedio, en que el aumento de la temperatura media mundial se mantenga por debajo de 2 °C , pero sin considerar que necesariamente se alcanzará el objetivo global Net Zero en 2050 y un tercero más continuista.
- › Consideración de varios horizontes de tiempo para llevar a cabo los análisis de sensibilidad de los escenarios climáticos definidos: corto plazo 2025-2030, tomando como punto de partida el Plan Estratégico 2021-2025, medio plazo, hasta el 2040 y largo plazo, hasta 2050.
- › Recopilación y análisis de datos, e identificación de variables de riesgos climáticos e impulsores de la transición energética: la recopilación de datos cubre los principales indicadores en materia de cambio climático y los activos y actividades de Naturgy en operación, así como las principales métricas clave del sistema energético, incluidas, entre otras, la demanda de energía, los precios de las commodities y del CO₂, la capacidad eléctrica total y por tecnología, la generación eléctrica total y por tecnología, y el papel de los gases renovables.
- › Los riesgos físicos se evalúan a nivel de instalaciones o tipos de activos, de cara a garantizar que se puedan operar y acceder a ellos de forma segura en condiciones climáticas extremas. Para ello la metodología de evaluación de los riesgos físicos se ha basado en las siguientes premisas:
 - Daño a los activos: estimación de los posibles daños a los activos derivados de los eventos catastróficos, considerando las variables de ocurrencia e intensidad de los eventos.
 - Interrupción del negocio: estimación de los costes anuales de la interrupción del negocio proporcionales a la cantidad de días en los que la intensidad del peligro supera un umbral relevante. Supone que en cada uno de estos días se pierde una proporción fija de ingresos, específica de cada sector.

Evaluación de riesgos y oportunidades físicas

El riesgo físico relacionado con el clima afecta a todas las instalaciones de la empresa, en diversos grados. Particularmente, en riesgo se encuentran aquellas infraestructuras de larga vida útil y ubicadas en regiones con mayor exposición a eventos climáticos extremos. Por ello, el modelo de riesgos de Naturgy está basado en la modelización de la exposición y vulnerabilidad de los activos a los diferentes eventos climáticos adversos:

Término	Definición
Exposición	Cantidad de elementos propensos o sujetos a determinados peligros y que estos puedan provocarles afectaciones.
Vulnerabilidad Sensibilidad Susceptibilidad	La predisposición de un activo a ser afectado, incluyendo la sensibilidad o susceptibilidad a daños financieros (u oportunidades) y capacidad para adaptarse.
Peligro Riesgo	Fenómeno natural en cuestión: probabilidad de ocurrencia y la intensidad de los eventos climatológicos extremos.

Sin embargo, la misma exposición de ciertas actividades o activos a eventos climáticos podrían suponer oportunidades como es la mayor demanda de electricidad derivada de un aumento sostenido de las temperaturas.

Tipos de riesgos y oportunidades físicas

Clasificación	Tipo de riesgo/ oportunidad	Potenciales impactos para Naturgy
Riesgos físicos agudos	Vientos extremos (ciclón, huracán, vendaval)	Daños causados por una mayor frecuencia de eventos extremos asociados a ráfagas de viento fuertes.
	Lluvias extremas-inundaciones	Daños causados por una mayor frecuencia e intensidad de eventos extremos asociados a lluvias e inundaciones.
	Incendios forestales	Daños causados por una mayor incidencia de eventos extremos asociados a incendios forestales.
Riesgos físicos crónicos	Aumento sostenido de la temperatura	Daños causados por un aumento paulatino y sostenido en el tiempo de la temperatura media de la Tierra.
	Cambios en el régimen de pluviosidad	Daños causados por alteraciones sostenidas en los regímenes de precipitaciones.
Oportunidades físicas crónicas	Aumento sostenido de la temperatura	Incremento de los ingresos asociados al aumento de la demanda de electricidad por el aumento sostenido de las temperaturas.

Escenarios climáticos utilizados

El uso de escenarios climáticos teóricos es un componente importante del análisis de riesgos y oportunidades climáticas, especialmente en lo que se refiere a la modelización de fenómenos meteorológicos extremos. Está diseñado para proporcionar un punto de partida que puede indicar qué escenario es más probable que se materialice. El análisis de escenarios se alinea con las recomendaciones de la TCFD.

Los escenarios empleados en los modelos muestran cómo cambian los fenómenos físicos del clima en respuesta al aumento de los gases de efecto invernadero, incluidas variables como el aumento de la temperatura, el aumento del nivel del mar y los cambios en la frecuencia y gravedad de los fenómenos meteorológicos extremos.

Para ello, se realiza la evaluación de impactos climáticos en un período de 15 años, a partir de la extrapolación estadística de datos históricos de 35 años, teniendo en cuenta diversos escenarios de reducción de emisiones GEI a largo plazo y como estos inciden en la ocurrencia de los fenómenos climáticos extremos. Los escenarios de reducción de emisiones empleados en dicho análisis son los típicos de sendas de concentración relativa (RCP) definidos por el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre Cambio Climático (IPCC por sus siglas en inglés), concretamente en el Quinto Informe de Evaluación (AR5 por sus siglas en inglés).

El AR5 define los escenarios como sendas de concentración relativa (RCP) que proveen un rango de emisión y concentraciones de GEI que permite la proyección de posibles climas más allá del siglo XXI. En el AR5 se ha utilizado un conjunto de cuatro escenarios que consideran las políticas climáticas:

- › RCP 2.6, requiere que las emisiones de dióxido de carbono hubieran comenzado a disminuir en 2020 y lleguen a cero para 2100. Es probable que mantenga el aumento de la temperatura global por debajo de 2°C para 2100 respecto a niveles preindustriales (1850-1900) y contempla una probabilidad del 44% de limitar el incremento de temperatura por debajo de 1,5°C.
- › RCP 4.5, es descrito por el IPCC como un escenario intermedio, las emisiones alcanzan su punto máximo alrededor de 2040, luego disminuyen. Se estima un aumento medio de la temperatura de unos 2,7°C en 2100, respecto al período 1850-1900.
- › RCP 6, las emisiones alcanzan su punto máximo alrededor de 2080 y luego disminuyen. Las proyecciones de temperatura incluyen un calentamiento global continuo hasta 2100, lo que hace que la temperatura global aumente entre 3 y 4°C para 2100.
- › RCP 8.5, las emisiones continúan aumentando durante todo el siglo XXI. El IPCC estima que el aumento global de la temperatura respecto a niveles preindustriales estará por encima de los 3°C, y que con una probabilidad del 62% superará los 4°C.

Los cuatro escenarios no son pronósticos, sino una gama de posibilidades descritas en diferentes investigaciones. El RCP8.5 es considerado como de altas tasas de emisiones de GEI. Los escenarios RCP6.0 y RCP4.5 pueden ser considerados como escenarios de mitigación mediana, en tanto que el de RCP2.6 puede ser considerado como el grado más bajo de emisiones.

Una de las principales diferencias entre escenarios es el desarrollo de tecnologías de reducción de emisiones. Los efectos climáticos de estas reducciones se verán en el año 2050 y más allá, no a corto plazo, por lo que los escenarios RCP divergen lentamente con el tiempo y a corto plazo dan como resultado proyecciones climáticas similares:






- ▶ El clima se adapta lentamente a las emisiones directas, es decir el aumento del potencial de GEI en la atmósfera se observa en formas de clima extremo solo después de al menos una década.
- ▶ La mayoría de los escenarios no cuentan con reducciones drásticas de emisiones de inmediato, ni siquiera los escenarios de 1,5°C de incremento de temperatura más ambiciosos.

Dado que el análisis actual se centra en un horizonte temporal de 15 años y los efectos relevantes derivados de los eventos severos del clima se producen a más largo plazo, se ha optado por emplear únicamente el escenario RCP8.5, que es el escenario más pesimista, ya que estima un incremento sostenido de las emisiones GEI durante todo el siglo XXI y además considera que no se llevan a cabo medidas específicas para combatir el cambio climático, provocando incrementos de temperatura a finales de siglo por encima de los 3°C. Por tanto, este es el único escenario donde, en un periodo de 15 años, podrían ser materiales los impactos de los riesgos físicos, no así los impactos derivados de las oportunidades físicas.

Impactos de los riesgos y las oportunidades climáticas físicas

En la siguiente tabla se representa la evaluación de los impactos de los riesgos físicos identificados bajo el análisis del escenario climático y los efectos que se producirían en los activos y la actividad de la compañía. Dichos impactos se han clasificado en bajo, medio o alto, dado el grado de incertidumbre e inmadurez de las metodologías de evaluación existentes en el análisis de dichos riesgos y el largo plazo del efecto de sus potenciales impactos.

Evaluación de impacto

Clasificación	Tipo de riesgo	Relevancia horizonte temporal	Escenario RCP 8.5
Riesgos físicos agudos	Vientos extremos (ciclón, huracán, vendaval).	Medio/Largo	
	Lluvias extremas-inundaciones.	Medio/Largo	
	Incendios forestales.	Medio/Largo	
Riesgos físicos crónicos	Aumento sostenido de la temperatura.	Medio/Largo	
	Cambios en el régimen de pluviosidad.	Medio/Largo	

Horizontes temporales: corto 2030, medio 2040; largo 2050.

Riesgo

 Alto.  Medio.  Bajo.

Como se aprecia en el cuadro, fruto de los análisis realizados, el impacto de los desastres naturales es bajo o medio en los horizontes de medio y largo plazo bajo en el escenario climático más pesimista, los cuales se podrían mitigar con las medidas de adaptación implementadas.

Evaluación de riesgos y oportunidades de transición

La evaluación de riesgos y oportunidades de transición tiene como objetivo proporcionar un análisis cuantitativo y prospectivo sobre cómo el cambio climático puede afectar a la rentabilidad de una actividad o una compañía. Proporciona información sobre cómo la regulación y las políticas climáticas actuales y futuras, los avances tecnológicos en términos de eficiencia energética, nuevas fuentes de energía o captura de emisiones de carbono, la evolución en la oferta y demanda de productos y servicios descarbonizados o el incremento en los costes de producción que podrían afectar a la empresa, a partir de los costes necesarios para alinear el modelo de negocio a dichas tendencias y de las nuevas oportunidades de negocio que surjan.

Tipos de riesgos y oportunidades de transición

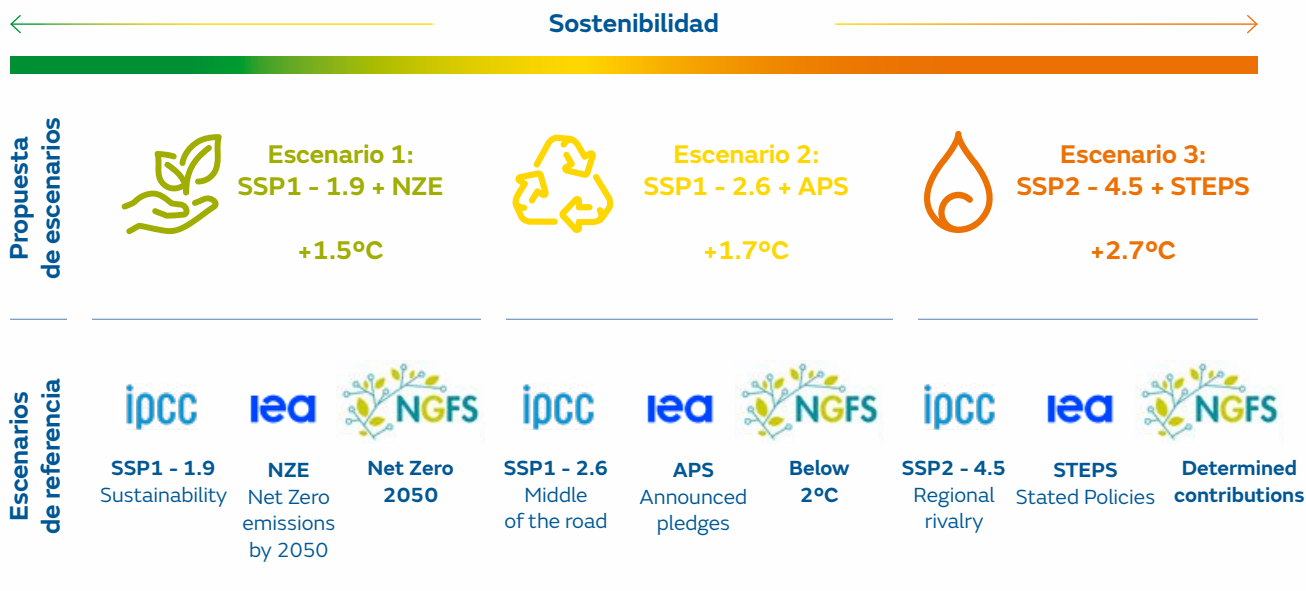
Clasificación	Tipo de riesgo/ oportunidad	Potenciales impactos para Naturgy
Riesgos de transición	Implementación de mecanismos de fijación de precios al carbono (impuestos, sistemas de comercio de emisiones) en el país.	Aumento del precio del CO ₂ emitido por la compañía.
	Riesgo de mercado que afecta a la distribución y comercialización de gas natural.	Descenso en la demanda de gas debido a la transición energética, que da lugar a una disminución de ingresos. Descenso en la generación de electricidad térmica debido a un aumento de la cuota de energía renovable.
	Riesgo de mercado que afecta a la generación de electricidad térmica.	Depreciación de los activos de distribución debido a un descenso en la demanda del gas. Depreciación de los activos de generación térmica debido a un aumento de la cuota de generación renovable.
	Litigios y sanciones relacionados a una presunta responsabilidad de la compañía o sector frente a los efectos del cambio climático.	Sanciones económicas por litigios debidas a incumplimiento de la normativa en materia medioambiental. Impacto reputacional que podría afectar al valor de la compañía.

Clasificación	Tipo de riesgo/ oportunidad	Potenciales impactos para Naturgy
Oportunidades de transición	Empleo de fuentes de energía de bajas emisiones y nuevas tecnologías en el consumo propio y favorecimiento de la generación descentralizada.	Ingresos asociados a nuevas líneas de negocio (gases renovables y energía renovable). Aumento de beneficios de los servicios de autoconsumo y generación distribuida.
	Incremento de la demanda eléctrica debido al aumento de la cuota de electrificación.	Ingresos asociados a mayor venta de distribución y comercialización eléctrica.
	Uso de incentivos del sector público.	Adjudicación de subvenciones para facilitar la transición energética.

Para dicha evaluación, se han empleado tres escenarios climáticos teóricos globales según su ambición climática y basados en los escenarios facilitados por la Agencia Internacional de la Energía (IEA, por sus siglas en inglés), el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre Cambio Climático (IPCC, por sus siglas en inglés) y la red financiera Network for Greening the Financial System (NGFS, por sus siglas en inglés): con dos escenarios en donde la temperatura global no va a aumentar más de 2°C para 2100 con respecto a la época pre-industrial, cumpliendo la recomendación de TCFD y un tercer escenario menos ambicioso climáticamente en el que la ralentización de la adopción de compromisos y políticas globales puede llevar a incrementos de temperatura de 2,7°C.

La evaluación de riesgos y oportunidades de transición tiene como objetivo proporcionar un **análisis cuantitativo y prospectivo** sobre cómo el cambio climático puede afectar a la rentabilidad de una actividad o una compañía.

Escenarios globales de transición energética



- ▶ Escenario 1 NZE (Net Zero Emmissions): es el escenario climático más ambicioso, ya que considera que se alcanzarán las cero emisiones netas para 2050 y con diversas economías desarrolladas alcanzando emisiones cero antes de lo previsto. Es un escenario con un crecimiento social y económico sostenible y rápido, produciéndose un aumento de temperatura global no mayor a 1,5°C con miras a 2100. Este primer escenario considera hipótesis más ambiciosas que el resto como:

 - La introducción de un marco normativo que incentiva la disminución de la venta y consumo de combustibles fósiles, la asignación de un coste a la emisión de CO₂ y el desarrollo de tecnologías limpias.
 - Rápido crecimiento económico, gracias a la creación de miles de puestos de trabajo relacionados con la transición energética hacia energías renovables. Por otro lado, la sociedad tiene un mayor compromiso ambiental y disfruta de una mejor calidad de vida. Asimismo, se logra cumplir la Agenda 2030, resaltando el acceso mundial a la energía y la mejora de la calidad del aire.
 - Reducción de las diferencias regionales de renta per cápita; además, se espera un crecimiento promedio del PIB de aproximadamente 3% anual.
 - Existen inversiones en el sector energético tales como, el desarrollo de medios de transporte eléctricos, combustibles que generen menores emisiones y tecnologías para la producción energética limpia (eólica, solar, entre otras). Se estima que la cuota de mercado de generación eléctrica en 2050 sea 100% renovable.

- Escenario 2 APS (Announced Pledges Scenario): este escenario asume que todos los compromisos climáticos adquiridos por los gobiernos de todo el mundo, incluidas las Contribuciones Determinadas a Nivel Nacional y los objetivos de Net Zero a largo plazo, así como los objetivos de acceso a la electricidad limpia, se cumplirán íntegramente y a tiempo. No obstante, solo las economías que tienen el objetivo de lograr emisiones netas cero en 2050 lo van a lograr, mediante la cooperación internacional e involucración social y la disminución paulatina del uso de combustibles fósiles y de sus precios, mientras que los precios del CO₂ se encarecerán. Se presenta un aumento de temperatura no mayor a 1,7°C en 2100. Algunas de las hipótesis que plantea este escenario son:
 - Incremento de políticas, iniciativas y nuevos marcos regulatorios para cumplir con los acuerdos climáticos fijados por cada país. Se lleva a cabo cooperación internacional para favorecer el crecimiento económico y la transición hacia la sostenibilidad en los diversos sectores económicos, promocionando el uso de combustibles y tecnologías alternativas.
 - Mejora del compromiso de la sociedad, apoyando el logro de la Agenda 2030. En términos de calidad de vida, existe gran inversión en salud, educación, y diversos programas para dar acceso a energías limpias en los países de bajos ingresos, por lo que se espera la creación de puestos de trabajo para implementar energías renovables y lograr un aumento de la eficiencia energética.
 - Crecimiento promedio anual del PIB mundial de 3,3%. Los gobiernos y compañías a lo largo del mundo realizan mejores prácticas ambientales e inversiones en energías limpias. Para lograr el acceso y la transformación universal de la producción de energía se requieren altas inversiones, sobre todo en las industrias más ligadas a los combustibles fósiles.
 - Existe dependencia de la energía solar y eólica en el sector energético y se registra un aumento de la captura, utilización y almacenamiento de carbono y energía nuclear. Por otro lado, la inversión en tecnologías sostenibles en servicios como el transporte se incrementa.
- Escenario 3 STEPS (Stated Policies Scenario): en este escenario, se considera una ralentización en la adquisición de compromisos más ambiciosos o potenciales incumplimientos de compromisos adquiridos. Se adoptan políticas para reducir el uso de combustibles fósiles, pero la demanda permanece elevada y la inversión en energías renovables se hace de manera conservadora. Como consecuencia, las economías desarrolladas no alcanzan cero emisiones netas en 2050 y la temperatura global se incrementa en 2,7°C a 2100. Algunas de las hipótesis que plantea este escenario son:
 - Se parte del hecho de que los gobiernos no cumplen con todos los objetivos climáticos anunciados, sino solo aquellos que son factibles en la actualidad. Los objetivos que se cumplen se examinan sector por sector, considerando las políticas puestas en marcha, relacionadas con la transición energética y la sostenibilidad medio ambiental.
 - Se mantiene constante la demanda de combustibles fósiles frente al consumo actual, por lo que se retrasa la transición al uso de energías sostenibles. Ante esta situación, se empiezan a ejecutar diferentes programas para intentar incrementar el uso de energías renovables a nivel mundial. Las inversiones van enfocadas a conseguir cubrir la demanda energética hasta 2050.
 - Se busca un mercado de commodities en donde se pueda encontrar una mayor oferta de proveedores. Asimismo, todavía se registra dependencia de las importaciones de combustibles fósiles. El riesgo actual con respecto a la volatilidad de precios en los mercados energéticos se mantiene.

Impactos de los riesgos y las oportunidades de transición

En la siguiente tabla, se representa la evaluación de los impactos de los riesgos y oportunidades de transición identificados bajo el análisis de escenarios climáticos anteriormente descrito. La representación se ha realizado en términos de bajo, medio y alto impacto, dado el grado de incertidumbre e inmadurez de las metodologías de evaluación existentes en el análisis de dichos riesgos, los largos plazos de materialización de algunos de dichos riesgos y la incertidumbre sobre el rumbo que tomarán las medidas y compromisos globales en materia de cambio climático.

Evaluación de impacto

Clasificación	Tipo de riesgo/ oportunidad	Relevancia horizonte temporal	Escenario NZE	Escenario APS	Escenario STEPS
Riesgos de transición	Implementación de mecanismos de fijación de precios al carbono (impuestos, sistemas de comercio de emisiones) en el país.	Corto/Medio	Medio	Medio	Bajo
	Riesgo de mercado que afecta a la distribución y comercialización de gas natural	Medio/Largo	Medio	Bajo	Sin impacto
	Riesgo de mercado que afecta a la generación de electricidad térmica.	Medio/Largo	Medio	Bajo	Sin impacto
	Litigios y sanciones relacionados a una presunta responsabilidad de la compañía o sector frente a efectos del cambio climático.	Corto/Medio/Largo	Bajo	Bajo	Bajo
Oportunidades	Empleo de fuentes de energía de bajas emisiones y nuevas tecnologías en el consumo propio y favorecimiento de la generación descentralizada.	Corto/Medio/Largo	Alta	Alta	Media
	Incremento de la demanda eléctrica debido al aumento de la cuota de electrificación.	Corto/Medio/Largo	Media	Media	Media
	Uso de incentivos del sector público.	Corto/Medio	Baja	Baja	Baja

Horizontes temporales: corto 2030, medio 2040; largo 2050.

Riesgo Alto. Medio. Bajo. **Oportunidad** Alta. Media. Baja.



Destacan las siguientes conclusiones fruto de los análisis realizados:

- ▶ Como se aprecia en el cuadro, los riesgos de transición son más altos en los escenarios más ambiciosos (NZE y APS), a la vez que existen más oportunidades en el uso y fomento de la energía renovable. Se prevé que, los impactos negativos y positivos aumenten con el tiempo y se intensifiquen en aquellos escenarios más verdes o ligados a una transición energética más acelerada, ya que conlleva precios elevados del CO₂ y un mayor esfuerzo en costes (inversiones en instalaciones renovables y tecnologías que fomenten la descarbonización, incremento de la eficiencia energética, etc.) para alcanzar dichas reducciones. De hecho, se espera que el precio del carbono aumente durante la próxima década debido a la implantación de normativas más ambiciosas en descarbonización a nivel global. A medida que se vayan implantando las acciones para adaptarse a las medidas de transición, también se reducirán dichos riesgos.
- ▶ Los riesgos de transición, asociados a la variación de la demanda del gas natural por la descarbonización y al incremento de la cuota de generación eléctrica renovable, cobran especial relevancia en los escenarios NZE y APS (donde se prevé que la transición energética sea más rápida y más restrictiva), siguiendo una tendencia creciente a lo largo de los distintos horizontes temporales.
- ▶ Según los análisis realizados los impactos en la reputación y posibles sanciones derivados de potenciales litigios por una presunta responsabilidad de Naturgy ante el cambio climático serían los que menor afectación conllevarían.
- ▶ Por otro lado, la caída de la demanda del gas y la reducción de generación con combustibles fósiles, especialmente en los escenarios con mayor ambición climática, implican potenciales beneficios derivados del fomento del consumo de gases renovables, el incremento de cuota de generación renovable, el crecimiento de la distribución y venta de electricidad y el aumento de las oportunidades de ofrecer servicios de valor añadido a los clientes que les permitirán reducir el gasto energético y la huella de carbono, lo que podría compensar los impactos negativos derivados de los riesgos de mercado.

Por tanto, la velocidad de la transición energética, marcada por las políticas de descarbonización, el comportamiento de los consumidores, la innovación tecnológica o la situación geopolítica, social y económica, tendrán un impacto relevante sobre la evolución del mix energético y de la demanda por tipo de energía.

En términos de riesgos de transición, el posicionamiento de Naturgy desde 2018 y refrendado en el Plan Estratégico 2021-2025, basado en energías renovables y redes, coloca a la compañía en una situación favorable para afrontar dichos riesgos.

En 2023, la planificación a corto, medio y largo plazo, está en línea con los compromisos establecidos en el Acuerdo de París y los acuerdos alcanzados en la COP 28 de Dubai, para llevar a cabo una transición energética de forma justa, ordenada y equitativa para lograr las cero emisiones netas en 2050, triplicando las energías renovables y duplicando la eficiencia energética a 2030 y sustituyendo de forma paulatina los combustibles fósiles por energías bajas en carbono. Adicionalmente, a nivel España, es coherente también con el borrador del Plan Integrado de Energía y Clima 2023-2030 (PNIEC).

Así está descrito en la Nota 2.4.25.k. - Cambio climático y Acuerdo de París, del Informe Anual Consolidado de 2023, donde se explican los impactos de los riesgos climáticos en los estados financieros.

De forma recurrente, la compañía seguirá actualizando sus planes operativos y de transición energética en base a la evolución de todos los factores que influyen en la evaluación de los riesgos climáticos.

De esta forma, Naturgy opera en todo momento en base a un modelo de negocio alineado con el máximo nivel de ambición del Acuerdo de París, es decir, alineado con un objetivo de limitar el aumento de temperatura global preferiblemente a 1,5°C o por debajo de 2°C, y para ello ha definido las líneas estratégicas y objetivos que conduzcan a la compañía a alcanzar en 2050 cero emisiones netas en sus tres alcances.

Gestión de riesgos y oportunidades climáticas

Para los riesgos climáticos Naturgy se basa en las recomendaciones de la TCFD anteriormente descritas y en el modelo de gestión de riesgos de la compañía detallado en el capítulo de "Integridad y Confianza", en su apartado de Gestión del riesgo.

Con todo ello, Naturgy ha implantado diversas medidas de mitigación y adaptación para limitar los impactos, reducir las vulnerabilidades e incrementar la resiliencia de sus infraestructuras y actividades frente al cambio del clima o de las políticas climáticas.

Naturgy ha implantado diversas medidas de mitigación y adaptación para limitar los impactos, reducir las vulnerabilidades e incrementar la resiliencia de sus infraestructuras y actividades frente al cambio del clima o de las políticas climáticas.

Gestión de los principales riesgos ligados al cambio climático en Naturgy

Identificación		Gestión del riesgo		
Tipo	Riesgos en detalle	Detalle del impacto	Medidas de gestión y mitigación	Medidas de adaptación
Físicos agudos	Vientos extremos.	Daños en las instalaciones, pérdida de producción y/o interrupción prolongada del negocio de generación eólica.		Implementación de medidas en caso de aviso por condiciones meteorológicas adversas como paradas seguras de los parques eólicos.
	Ciclones tropicales.	Daños en las instalaciones, pérdida de producción y/o interrupción prolongada del negocio de generación térmica y generación eólica.	Mitigación de riesgos físicos: considerados e integrados en el diseño y la construcción de los activos. Todas las instalaciones están diseñadas para operar bajo condiciones climáticas extremas.	Diseño de instalaciones garantizando su protección ante variaciones de pluviometría, etc. Como ejemplo, los estudios de riesgo de inundaciones, la seguridad de presas, etc. Estructuras de protección frente a inundaciones.
	Inundaciones costeras.	Daños en las instalaciones, pérdida de producción y/o interrupción prolongada del negocio de generación térmica.	Pólizas de daños materiales/pérdida de beneficio, responsabilidad medioambiental y responsabilidad civil terrestre.	
	Precipitaciones extremas.	Daños materiales en las centrales hidráulicas.	Planes de emergencia para todas las instalaciones, actualizados de forma continua. Planes de emergencia y de gestión de averías.	Construcción de un dique en la Central Torito, diseñado para soportar riadas considerables. Construcción de muros de contención y modificación de tubería de aireación del eje, para evitar la entrada de agua en caso de inundación. Monitoreo constante del cauce del río por medio de cámaras fotográficas automáticas y fotografías aéreas por medio de drones.
	Aumento de la frecuencia y gravedad de los incendios.	Daños en las instalaciones, pérdida de producción y/o interrupción prolongada del negocio y de los suministros de energía eléctrica. Distribución electricidad	Póliza de daños materiales/pérdida de beneficio, de responsabilidad medioambiental y responsabilidad civil terrestre. Proyectos innovadores para la mejora de las labores de tala y poda de mantenimiento de las calles de seguridad de las líneas eléctricas.	El negocio de distribución eléctrica en España ha desarrollado el "Proyecto GALA", que consiste en crear un modelo digital de las redes, detectar mediante imágenes de dron las áreas de cercanía de la vegetación y programar las talas y los desbroces para el mantenimiento del pasillo de seguridad.

Identificación		Gestión del riesgo		
Tipo	Riesgos en detalle	Detalle del impacto	Medidas de gestión y mitigación	Medidas de adaptación
Físicos crónicos	Efectos del aumento de la temperatura.	Reducción de la productividad/ disponibilidad laboral o cambios en la eficiencia de los procesos de producción en la generación térmica y, en general, en las actividades operativas en exterior y oficinas.	Todas las instalaciones están diseñadas para operar en condiciones climáticas extremas, considerando fenómenos meteorológicos extremos. Todos los riesgos para los empleados son evaluados, incluidos los efectos de las olas de calor.	Plan de eficiencia operativa que establece objetivos de mejora del consumo específico en las centrales térmicas, compensando las pérdidas de eficiencia debidas al aumento de la temperatura. Actuaciones («Sistemas de nebulización») para mejorar el flujo de aire y compensar la reducción de potencia como consecuencia del aumento de la temperatura ambiente en las instalaciones de generación térmica. Adecuación a temperaturas altas de los planes de trabajo en exterior y climatización. Pautas de hidratación y protección personal.
		Descenso en la demanda de gas natural para calefacción (residencial y comercial).		Aumentar la contribución de los negocios de electricidad frente a los negocios de gas.
	Cambios en el régimen de pluviosidad y extrema variabilidad de los patrones climáticos.	Cambios en el despacho de generación. Cambios en el precio de la electricidad en el mercado mayorista. Bajos caudales fluviales.	Estudio del impacto del cambio climático en las centrales hidroeléctricas. Posición dominante de las centrales de ciclo combinado como respaldo a la producción de energía eléctrica de origen renovable.	“Programa de repotenciación de las centrales hidroeléctricas”. Mejora de los sistemas de gestión del agua de refrigeración para compensar posibles reducciones de caudal en ríos.

Se concluye que actualmente no se esperan costes significativos para llevar a cabo medidas de adaptación. De cara a futuro, la compañía monitorizará y ampliará el análisis para llevar a cabo una mayor evaluación integral de resiliencia climática según la evolución de los distintos escenarios.

Asimismo, podemos concluir que recientemente Naturgy no ha sufrido ningún siniestro en sus instalaciones derivado de eventos climáticos severos.

Identificación		Gestión del riesgo	
Tipo	Riesgos en detalle	Impacto	Medidas de gestión y mitigación
Transición: políticas y regulación	Implementación de mecanismos de fijación de precios al carbono (impuestos, sistemas de comercio de emisiones) en el país.	Bajo escenarios ambiciosos en objetivos climáticos, se espera que la exposición anual al coste del carbono por parte de Naturgy pueda aumentar debido al establecimiento de normativas más ambiciosas en objetivos de descarbonización y a la evolución al alza estimada para el precio del carbono.	<p>Medidas para reducir la intensidad de carbono de la compañía: desinversión en activos de alta intensidad de carbono (mina de carbón en Sudáfrica, generación eléctrica con fuel en Kenia), cierre de las centrales de carbón, desarrollo de nueva potencia renovable, aumento del peso de la electricidad en el porfolio de la compañía e impulso a los gases renovables.</p> <p>Posicionamiento del gas natural en la transición energética y con gases renovables, en la medida de lo posible, como apoyo a las renovables y como sustituto de los combustibles fósiles de altas emisiones (carbón y/o derivados del petróleo). Adicionalmente, participación en los procesos públicos de definición de políticas y regulación.</p> <p>El incremento de la generación renovable en el mix de generación ayuda a mitigar este riesgo: en 2023, el coste de cumplimiento de las instalaciones de Naturgy reguladas por la Directiva EU ETS se ha visto reducido en casi 190 M€ respecto al 2022, debido principalmente a una reducción de la generación térmica de electricidad con ciclos combinados, equivalente a 2,5MtCO₂.</p>

Continúa >



Identificación		Gestión del riesgo	
Tipo	Riesgos en detalle	Impacto	Medidas de gestión y mitigación
Transición: mercado	Riesgo de mercado que afecta a la distribución y comercialización de gas natural y a la generación térmica de electricidad.	<p>Cambios en los hábitos de consumo y predisposición de los clientes hacia tecnologías y productos más sostenibles, desplazamiento de la generación térmica por mayor cuota renovable, puede impactar en los resultados.</p>	<p>Impulsar el desarrollo de la generación y los gases renovables (biometano e hidrógeno verde), almacenamiento energético y otras tecnologías de transición energética hacia una economía descarbonizada. Los objetivos del Plan Estratégico son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Aumentar hasta aproximadamente 10 GW la potencia renovable instalada. ▶ Distribuir 0,52 TWh de biometano.
		<p>Si la compañía no se mantiene alineada con las preferencias de los clientes y del resto de stakeholders, podría afectar además a su reputación.</p> <p>Un fracaso en la descarbonización frente a las expectativas de los inversores y prestamistas podría tener un efecto material adverso en la capacidad que tiene la compañía de utilizar la financiación en sus futuros proyectos.</p>	<p>Desarrollo de nuevos servicios y productos bajos o neutros en carbono con el objetivo de que nuestros clientes puedan avanzar en la descarbonización:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Naturzero, una nueva marca lanzada en 2023 diseñada para acompañar a los clientes en sus objetivos de descarbonización, a través de acciones de mitigación y adaptación al cambio climático. ▶ Gestión de Certificados de Ahorro Energético (CAEs), con objeto de incentivar la inversión en acciones reales de eficiencia energética, optimizando a su vez su contribución al Fondo Nacional de Eficiencia Energética (FNEE). ▶ Naturgy Solar, lanzada en 2022 para promover el autoconsumo de nuestros clientes en todos los segmentos de mercado. Se trata de una solución integral y personalizada para facilitar el acceso a la energía solar fotovoltaica y el autoconsumo, que permitirá a los clientes alcanzar ahorros de hasta el 70% en su factura de electricidad. ▶ Adicionalmente, Naturgy ha lanzado en 2023 su Batería Virtual, un nuevo producto que incorpora a su propuesta solar y que permite a los clientes que tienen una instalación fotovoltaica acumular los excedentes energéticos no compensados en factura como saldo en la batería virtual y utilizarlo para obtener un importe dirigido a reducir el coste de sus facturas de energía. <p>Aumento del peso de la electricidad en el porfolio de la compañía.</p>

Identificación		Gestión del riesgo	
Tipo	Riesgos en detalle	Impacto	Medidas de gestión y mitigación
Transición: reputacionales	Litigios y sanciones relacionados a una presunta responsabilidad de la compañía o sector frente a efectos del cambio climático.	<p>No llevar a cabo la descarbonización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés, la sociedad y los requerimientos normativos, es un riesgo para la reputación de Naturgy como empresa responsable y empresa de energía líder en el mercado.</p> <p>El impacto de este riesgo incluye posibles litigios y sanciones, la desinversión de los accionistas, el mayor escrutinio regulatorio, endurecimiento de la financiación o la pérdida de cuota de clientes como resultado de las protestas de los grupos de interés.</p>	Compromiso de Naturgy de alcanzar emisiones GEI netas cero a 2050 y objetivos y planes de reducción de emisiones alineados con el Acuerdo de París y políticas climáticas.



Gestión de oportunidades del cambio climático

Naturgy considera que las oportunidades que se derivan de la descarbonización de la economía global (crecimiento en renovables, inversiones en redes inteligentes integradoras, mayor electrificación, movilidad sostenible, el desarrollo del biometano, hidrógeno verde, etc.) son superiores a los riesgos.

Al igual que ocurre con los riesgos, también se identifican las oportunidades que están ligadas al cambio climático. Las consideradas en el Plan Estratégico 2021-2025 son:

Identificación		Gestión de las oportunidades
Tipo	Oportunidades en detalle	Medidas de gestión y aprovechamiento
Empleo de fuentes de energía de bajas emisiones y nuevas tecnologías en el consumo propio y favorecimiento de la generación descentralizada.	Desarrollo de nueva potencia instalada renovable (solar y eólica).	<p>Desarrollo de nuevos proyectos renovables para descarbonizar la generación de energía. Reducir los costes de inversión respecto a los de otras tecnologías, con la posibilidad de financiar a través de instrumentos como los bonos verdes.</p> <p>Posicionamiento en un creciente mercado vinculado con las energías renovables (Power Purchase Agreement, Garantías de Origen, etc.). A medio plazo, las centrales de ciclo combinado representan el mejor respaldo posible a la energía renovable.</p>
	Promoción y desarrollo de los gases renovables.	<p>El impulso y la innovación para el desarrollo del gas renovable (biometano e hidrógeno verde) permitirán proporcionar un nuevo producto energético, que puede sustituir al gas natural, pero con emisiones neutras de CO₂eq en un modelo de economía circular.</p> <p>El gas renovable mantendrá en valor los activos de la red de distribución a largo plazo y permitirá descarbonizar la energía que utilizan los clientes con cambios mínimos en sus instalaciones, de una manera más eficiente gracias a las infraestructuras de gas existentes.</p>
	Gas natural como energía para la transición energética.	<p>Penetración de gas natural y GNL en mercados intensivos en carbono, para sustituir a combustibles fósiles de elevadas emisiones (carbón, petróleo), en consonancia con los ritmos de la agenda climática internacional.</p> <p>Comercialización de nuevos productos para ofrecer a los clientes una alternativa descarbonizada, tal es el caso de Naturzero.</p>
	Autoconsumo.	Desarrollo de nuevos servicios para fomentar el autoconsumo renovable en los clientes, actualmente lanzado a través de Naturgy Solar.

Continúa >

Identificación		Gestión de las oportunidades
Tipo	Oportunidades en detalle	Medidas de gestión y aprovechamiento
Empleo de fuentes de energía de bajas emisiones y nuevas tecnologías en el consumo propio y favorecimiento de la generación descentralizada.	Eficiencia energética.	<p>Impulso de la eficiencia energética tanto en los procesos internos como en el cliente, apostando por modelos de negocio de empresas de servicios energéticos (ESCOs).</p> <p>Incentivo de la inversión en acciones reales de eficiencia energética mediante la Gestión de Certificados de Ahorro Energético (CAEs).</p>
	Digitalización para proporcionar nuevos servicios al cliente.	El uso de tecnologías como internet (IoT) y la inteligencia artificial permite desarrollar la figura del cliente activo; es decir, el 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.
	Redes inteligentes e integradas (gas y electricidad).	<p>La digitalización e integración de redes de electricidad y gas permitirá la gestión dinámica de la demanda, la reducción de los costes, el aumento de la seguridad del suministro.</p> <p>Además, las redes inteligentes, unidas a la generación de gas renovable a partir de excedentes de electricidad generada en parques eólicos o solares, posibilitará el almacenamiento de energía aprovechando las infraestructuras existentes, sin necesidad de baterías adicionales, y a la escala necesaria para cubrir las variaciones estacionales de la demanda.</p>
	Movilidad sostenible.	Penetración en el sector de la movilidad terrestre y marítima a través del desarrollo de soluciones eléctricas y de gas, que permitan la reducción de emisiones de CO ₂ , la mejora de la calidad del aire y la obtención de ahorros económicos en los usuarios. En el caso del transporte marítimo, el GNL es la alternativa más ecoeficiente en términos de emisiones GEI.
Incremento de la demanda eléctrica debido al aumento de la cuota de electrificación.	Fortalecer la posición en el negocio eléctrico.	Crecimiento en el negocio de distribución eléctrica asociado a la creciente tendencia de electrificación de la economía.
Uso de incentivos del sector público.	Recepción de subvenciones públicas dirigidas a la transición energética.	<p>Oportunidad asociada a la recepción de subvenciones públicas por contribuir a la transición energética para proyectos que de otro modo no serían rentables.</p> <p>Refuerzo de las políticas de sostenibilidad y cambio climático para responder a los requerimientos de las subvenciones, mejorando también las expectativas de clientes, inversores y sociedad en general. Mejora de posición ante inversores ASG y acceso a mejores condiciones de financiación.</p>

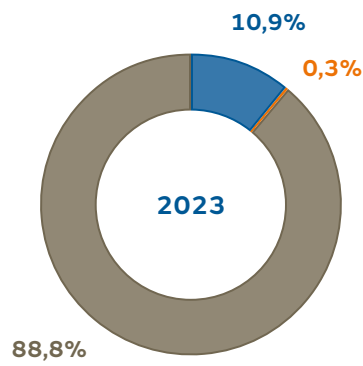
Objetivos y métricas

La huella de carbono de un vistazo

Huella 2023

114,6 M tCO₂eq

- Alcance 1.
- Alcance 2.
- Alcance 3.



Reducción huella de carbono entre 2017 y 2023

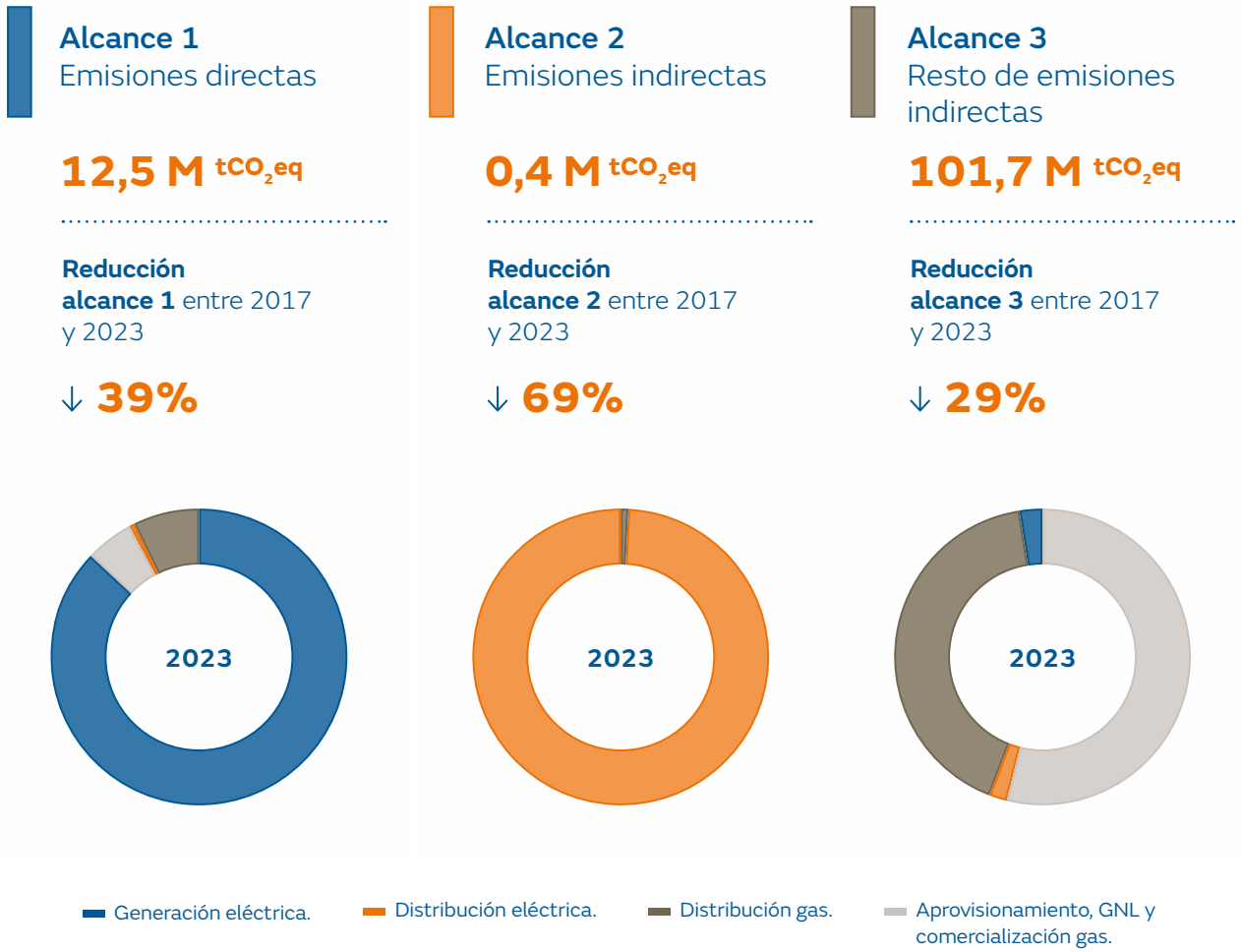
↓ **41%**

Emisiones alcances 1 y 2

↓ **30%**

Huella total (alcance 1, 2 y 3)





Total emisiones compensadas en 2023 459.595 tCO₂eq

Inventario de huella de carbono

Emisiones totales GEI (tCO₂eq)

	2023	2022
Alcance 1	12.463.378	14.741.483
Alcance 2	397.497	363.489
Mercado	0	0
Localización	397.497	363.489
Alcance 3	101.726.269	110.079.558
Bienes y servicios adquiridos	186.131	243.491
Bienes de capital	0	-
Actividades asociadas a combustibles y energía aguas arriba	25.367.070	28.990.579
Carbón	0	-
Gas natural	22.738.966	26.448.521
Petróleo	263.439	256.060
Electricidad	2.364.665	2.285.998
Transporte y distribución de bienes	0	-
Desechos producidos en la operación	0	-
Viajes de negocios	2.068	1.212
Movilización de trabajadores	5.408	5.489
Bienes arrendados aguas arriba	0	-
Transporte y distribución aguas abajo	0	-
Procedimiento de productos vendidos	0	-
Utilización de productos vendidos: gas natural	76.165.592	80.838.787
Tratamiento de fin de ciclo de vida para productos vendidos	0	-
Bienes arrendados aguas abajo	0	-
Franquicias	0	-
Inversiones	0	-
Total	114.587.144	125.184.530

Nota: para las emisiones de alcance 3, dentro de las categorías definidas por GHG Protocol se han excluido aquellas con un peso inferior al 1%, siempre y cuando la suma de todas ellas no supere el 5%.

Las emisiones Alcance 1 se han reducido en 2,3 MtCO₂eq. Esta reducción en emisiones es debido principalmente a dos factores:

- ▶ El incremento de generación renovable en España respecto al año anterior en un 46%, motivado por la mejora de condiciones para la producción hidráulica, que ha duplicado los valores de 2022 (108%), y para la producción solar y eólica, que han generado un 53% y un 15% más respectivamente. Por tanto, para satisfacer la demanda eléctrica de Naturgy la producción de procedente de ciclos combinados ha caído en 7.709 GWh. Por contra, los ciclos combinados en México han incrementado su generación en 1.222 GWh. Considerando el factor medio de emisión de los ciclos 357 tCO₂/GWh, la caída neta de producción supone un descenso de emisiones de 2,3 MtCO₂eq.
- ▶ Incremento de la producción en República Dominicana de las centrales térmicas de 128 GWh lo que ha supuesto un incremento de 0,1 MtCO₂eq.
- ▶ La mejor gestión de las emisiones fugitivas en la distribución de gas y sobre todo en Argentina, ha supuesto una reducción de 0,1 MtCO₂eq.

Las emisiones Alcance 2 se han mantenido prácticamente iguales con una diferencia de 0,03 MtCO₂eq durante 2023 respecto a 2022.

Las emisiones Alcance 3 han descendido en 8,35 MtCO₂eq. Este descenso se debe principalmente a dos factores:

- ▶ Las emisiones indirectas por el uso final aguas abajo del gas vehiculado (categoría A3.11) se ha reducido en 4,7 MtCO₂eq debido a la caída de demanda de gas natural en el consumo final, en España por el mantenimiento de precios más altos que en años anteriores a 2022 y en menor medida por las temperaturas inusualmente altas. La no recuperación de precios a los niveles anteriores a 2022 y los ajustes realizados por los países en materia de eficiencia energética y seguridad de suministro también ha afectado a la demanda de gas del mercado mayorista en Europa. Asimismo, en Chile y Brasil se mantienen las tendencias inflacionistas que afectan a los precios de las materias primas lo que ha provocado ligeras caídas en el consumo. En cuanto al volumen de GNL internacional vendido, la reducción se explica por las políticas para asegurar el suministro de gas en Europa junto con las medidas de eficiencia energética y el desarrollo de capacidad renovable para reducir la dependencia externa. Así, el gas vehiculado para consumo fuera de la organización (consumo indirecto), una vez descontado los consumos propios y las dobles contabilidades, se ha reducido hasta los 418,6 TWh en 2023, lo que supone una reducción en términos de emisiones de 4,7 MtCO₂eq;
- ▶ Las emisiones indirectas aguas arriba del gas vehiculado (categoría A3.3) se han reducido en 3,6 MtCO₂eq debido principalmente al descenso del gas vehiculado aguas abajo ya comentado.

Inventario de emisiones GEI alcances 1, 2 y 3 por país (tCO₂eq)

País	Alcance 2	Alcance 2	Alcance 3
España	5.815.317	9.163	31.463.956
México	5.378.964	0	4.958.271
Chile	49.908	1.670	5.627.026
República Dominicana	486.852	0	203.232
Argentina	666.044	98.258	21.376.888
Brasil	46.739	500	7.841.041
Panamá	1.925	286.542	1.631.849
Costa Rica	5	0	15
Australia	17.624	1.364	168
Resto	0	0	28.623.823
Resto	12.463.378	397.497	101.726.269

Inventario de emisiones GEI alcances 1, 2 y 3 por área de negocio (tCO₂eq)

	Alcance 2	Alcance 2	Alcance 3
Generación España	5.045.620	0	1.355.731
Generación Internacional (GPG)	5.853.290	1.364	1.187.626
Aprovisionamiento, GNL y Comercialización	686.542	0	53.696.861
Distribución de Gas España	60.002	502	5.251.227
Distribución Electricidad España	21.869	8.661	97.477
Distribución de Gas Argentina	664.290	2.014	20.430.158
Distribución de Electricidad Argentina	0	94.918	635.930
Distribución de Gas Brasil	41.287	284	7.838.468
Distribución de Gas Chile	49.115	771	5.431.170
Distribución de Gas México	33.489	0	3.974.446
Distribución de electricidad Panamá	1.880	286.542	1.631.408
Corporación	5.993,8	2.442	195.768
Total	12.463.378	397.497	101.726.269

Ratio de intensidad de emisiones GEI

							2023
	Generación de electricidad	Distribución de gas	Distribución de electricidad	Infraestructuras gas	Comercialización	Corporación	Total
CO ₂ (tCO ₂ eq)	10.846.621	19.375	0	660.512	11.828	5.729	11.544.065
CH ₄ (tCO ₂ eq)	28.297	828.799	0	13.326	29	23	870.475
N ₂ O (tCO ₂ eq)	5.541	9	0	834	6	33	6.423
SF ₆ (tCO ₂ eq)	17.441	0	23.749	5	1	0	41.196
HFC (tCO ₂ eq)	1.011	0	0	0	0	208	1.219
PFC (tCO ₂ eq)	0	0	0	0	0	0	0
Total grupo	10.898.910	848.183	23.749	674.678	11.865	5.994	12.463.378
Importe neto cifra de negocio (M€)							22.617
Ratio (tCO₂eq/M€)							551
							2022
	Generación de electricidad	Distribución de gas	Distribución de electricidad	Infraestructuras gas	Comercialización	Corporación	Total
CO ₂ (tCO ₂ eq)	13.111.844	6.694	0	643.877	14.639	7.694	13.784.749
CH ₄ (tCO ₂ eq)	7.246	903.420	0	11.209	37	32	921.944
N ₂ O (tCO ₂ eq)	6.671	4	0	1.953	7	48	8.682
SF ₆ (tCO ₂ eq)	536	0	23.054	0	7	0	23.596
HFC (tCO ₂ eq)	2.065	0	0	0	0	447	2.511
PFC (tCO ₂ eq)	0	0	0	0	0	0	0
Total grupo	13.128.361	910.118	23.054	657.039	14.690	8.221	14.741.483
Importe neto cifra de negocio (M€)							33.965
Ratio (tCO₂eq/M€)							434

El incremento en la ratio de emisiones por incremento neto de la cifra de negocios (INCN, en tCO₂eq/M€ es debida a que la disminución de emisiones de Alcance 1 en 2023 respecto al año anterior (-15%) ha sido inferior al descenso registrado del INCN para el mismo periodo de tiempo (-33%), lo que resulta en una ratio de intensidad un 27% superior.

Otros indicadores de cambio climático

Otros indicadores de cambio climático

	2023	2022
Intensidad de emisión en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh) ^(*)	247,1	279,3
Emisiones asociadas a los suministros de energía eléctrica ^(**) (MtCO ₂ eq)	7,8	10,2
Capacidad instalada de generación eléctrica libre de emisiones (%)	41	37
Producción eléctrica neta libre de emisiones (%)	37	29
Capacidad total instalada en generación eléctrica renovable (MW)	6.416	5.462
Incremento capacidad instalada en generación eléctrica renovable respecto al año anterior (%)	17	6
Emisiones por fugas en redes de gas (tCH ₄ /km red)	0,210	0,237
Emisiones por fugas en redes de gas (tCO ₂ eq/km red)	6,0	6,6
Gas natural fugado respecto al gas transportado y distribuido en redes de gas (%)	0,14	0,15

^(*) Esta ratio corresponde a las emisiones directas de CO₂ de la generación de energía eléctrica (alcance 1) dividido entra la electricidad producida.

^(**) Las emisiones asociadas a los suministros de energía eléctrica incluye todos los clientes, tanto minoristas como mayoristas.

La intensidad de emisión en generación eléctrica ha mejorado respecto al año anterior debido a que el 2023 ha sido un año hidráulico más húmedo en España, que junto al incremento en la producción eólica y solar ha hecho descender la producción de electricidad de los ciclos combinados y se sitúa ligeramente por debajo del valor objetivo senda, que para el año 2023 era de 253,58 tCO₂/GWh.

Como puede verse, las emisiones por fugas de gas han disminuido un 11% en términos de tCH₄/km. Esta tendencia se invierte respecto a ejercicios anteriores debido a la mejor gestión de las emisiones fugitivas en la distribución de gas y sobre todo en Argentina, han supuesto una reducción de -0,1 MtCO₂eq.

Reducción de emisiones de GEI y ahorros de energía asociados

A través de las iniciativas enfocadas en la eficiencia energética y la adopción de tecnologías más limpias que está desarrollando Naturgy, se han logrado reducciones significativas en las emisiones de GEI, tanto directas como indirectas, lo que no solo contribuye a mitigar el cambio climático, sino que también genera ahorros tangibles en el consumo de energía. A continuación, se resumen los criterios considerados para cuantificar estas reducciones:

- ▶ Los proyectos y las actividades deben tener reducciones cuantificables de emisiones de GEI y energía con respecto a una referencia, que se define caso por caso y se mide en un periodo concreto.
- ▶ Se calculan como la diferencia entre las emisiones de los escenarios "con proyecto" y "sin proyecto". Las del escenario "con proyecto" representan el nivel real de emisiones de GEI. Las de "sin proyecto" representan los niveles de emisión de GEI que se hubieran alcanzado con otras fuentes más emisoras si no se implementara el proyecto.
- ▶ Los factores de emisión utilizados para los escenarios "con proyecto" y "sin proyecto" se obtienen siguiendo las directrices del IPCC del año 2006 para la elaboración de inventarios nacionales de GEI.
- ▶ Los cálculos se realizan conforme a las metodologías y herramientas del United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCCC) para los proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

A través de las iniciativas enfocadas en la eficiencia energética y la adopción de tecnologías más limpias que está desarrollando Naturgy, se han logrado **reducciones significativas en las emisiones de GEI**, tanto directas como indirectas, lo que no solo contribuye a mitigar el cambio climático, sino que también genera ahorros tangibles en el consumo de energía.

Iniciativas para reducir emisiones de GEI y ahorros de energía asociados

Iniciativas	Reducción emisiones 2023 (tCO ₂ eq) ⁽¹⁾	Ahorro de energía 2023 (GWh)	Reducción emisiones 2022 (tCO ₂ eq) ⁽¹⁾	Ahorro de energía 2022 (GWh)
Gas natural: desplazamiento de combustibles más intensivos en emisiones como carbón y derivados del petróleo	102.423.666	151.539	102.483.501	152.812
Producción de electricidad	75.091.734	132.394	76.619.897	134.852
Industria	15.707.888	7.032	14.945.839	6.579
Residencial/comercial	9.584.674	10.069	8.863.550	9.322
Transporte	2.039.370	2.043	2.054.215	2.058
Cogeneración ⁽²⁾				
Energías renovables: desplazamiento de generación con combustibles fósiles	7.146.394	25.592	6.295.743	23.667
Parques eólicos	4.001.099	14.537	3.326.930	12.663
Producción hidráulica	2.495.579	8.584	2.377.780	9.002
Producción fotovoltaica	635.765	2.471	562.079	2.002
Gases renovables (biometano e hidrógeno)	13.951	0	28.954	0
Ahorro y eficiencia energética en instalaciones	648.079	2.600	835.969	2.664
Instalaciones propias: plan operativo de eficiencia energética				
Renovación redes en transporte y distribución gas	104.403	67	355.088	229
Actuaciones en distribución eléctrica	59.227	203	28.125	114
Ciclos combinados	386.772	1.794	292.542	1.439
Centrales de fuel	681	3	0	0
Instalaciones de clientes				
Servicios energéticos	96.998	533	160.214	882
Otros				
Producción nuclear	2.455.962	-4.325	2.226.473	-5.265
Total	112.674.102	175.407	111.841.686	173.879

⁽¹⁾ La reducción de emisiones se calcula como la diferencia entre las emisiones de los escenarios "con proyecto" y "sin proyecto", usando los factores de emisión del IPCC del año 2006 para la elaboración de inventarios nacionales de GEI y las metodologías y herramientas de UNFCCC para los proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio "MDL".

⁽²⁾ La reducción de emisiones por el uso de gas natural en cogeneración en 2023 están incluidas en la generación de electricidad.



Objetivo de neutralidad climática a 2050

En el Plan Estratégico 2021-2025, actualizado en 2023, Naturgy se compromete a alcanzar en 2050 la neutralidad climática, es decir, las emisiones de GEI netas cero. Este objetivo incluye todos los alcances 1, 2 y 3 de la huella de carbono, todos los gases de efecto invernadero y aplica a todas las actividades y geografías de la compañía, sin exclusiones. La reducción al máximo de las emisiones es la prioridad y, para ello, si fuera necesario, se usarían mecanismos de absorción de emisiones GEI para compensar las emisiones residuales.

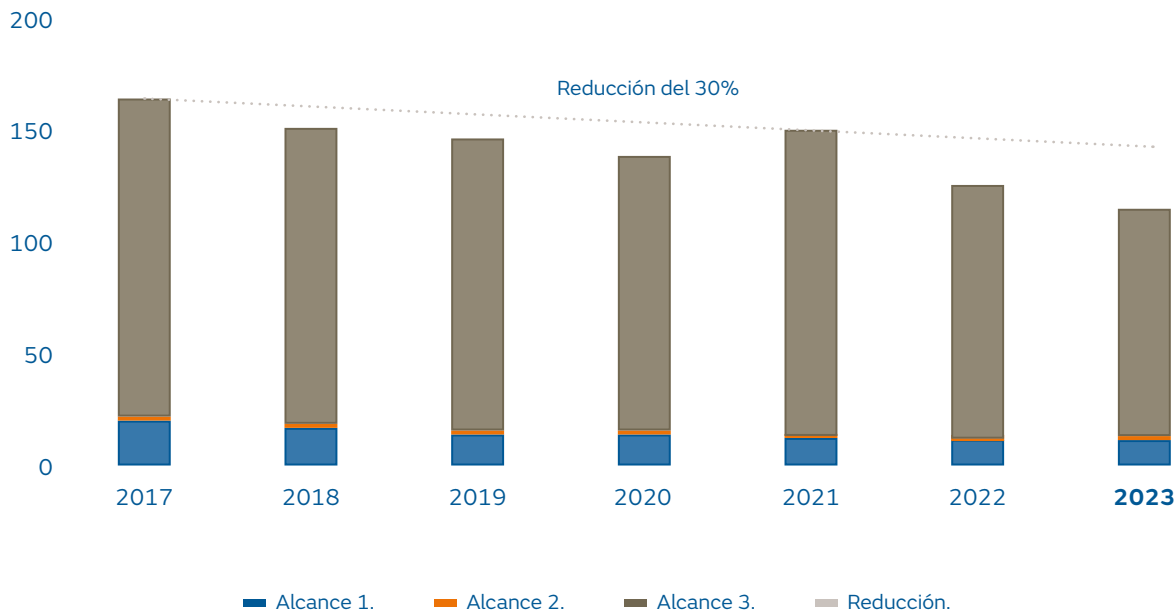
Se está trabajando en las sendas de reducción de emisiones en los tres alcances con hitos intermedios para lograr el cero neto en 2050 según los escenarios de temperatura del Acuerdo de París y en el caso de España, adicionalmente, con lo contemplado en el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima a 2021-2030 (PNIEC), y refrendado en el borrador del PNIEC 2023-2030 para España, enviado a la UE en junio de 2023.

La dificultad a la hora de establecer estas sendas intermedias es la incertidumbre en la actualidad de la evolución de las nuevas tecnologías no emisoras alternativas al gas natural y las políticas energéticas y de cambio climático que se desarrollen en cada país en el que la compañía está presente.

Objetivo de neutralidad climática a 2050

	Emisiones	Año de aprobación	Año base	Objetivo (% reducción)	Objetivo (MtCO ₂ eq)	Año 2023 (MtCO ₂ eq)	Año 2023 (% cumplimiento)	Año base (MtCO ₂ eq)
Neutralidad 2050 (cero neto)	MtCO ₂ eq	2021	2017	↓ 100%	0,00	114,6	30%	164,5

— Evolución de la huella de carbono (MtCO₂eq)



Objetivos intermedios a 2025 y 2030

Objetivos intermedios de emisiones absolutas a 2025 y 2030

Naturgy estableció en 2015 los objetivos que se debían cumplir en 2025 y 2030, tomando como año base 2012 para cumplir los requisitos de la tool v.8 del Science Based Target Initiative (SBTi). El objetivo 2025 se ha actualizado ya que se ha revisado el Plan Estratégico 2021-2025 en 2023.

El objetivo 2030 se mantiene como un objetivo a medio plazo alineado con la ciencia (Science Based Target).

- Reducir un 4,7% anual las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 hasta 2030 respecto al año base 2012, lo que supone un 58% de reducción en términos absolutos.

Los objetivos de reducción de emisiones a corto plazo de Naturgy establecidos en su Plan Estratégico 2021-2025, actualizado en 2023, y recogidos en el Plan de Sostenibilidad son:

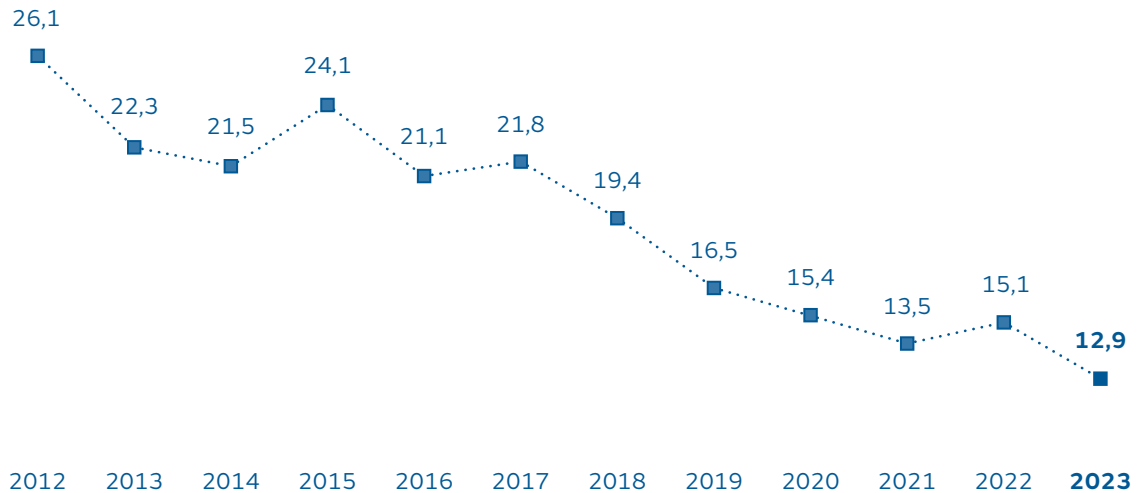
- Reducir un 50% las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 en 2025 respecto al año base 2017.
- Reducir un 23% las emisiones de GEI de alcance 3 en 2025 respecto al año base 2017.

Los objetivos establecidos están alineados, con la reducción media global necesaria según SBTi para un escenario de incremento de temperatura de 1,5°C en los alcances 1 y 2, y WB2DS para el alcance 3. Estos objetivos no están validados por la iniciativa dado que a fecha del presente informe SBTi no ha publicado el protocolo de validación con las sendas de referencia para el sector oil & gas.

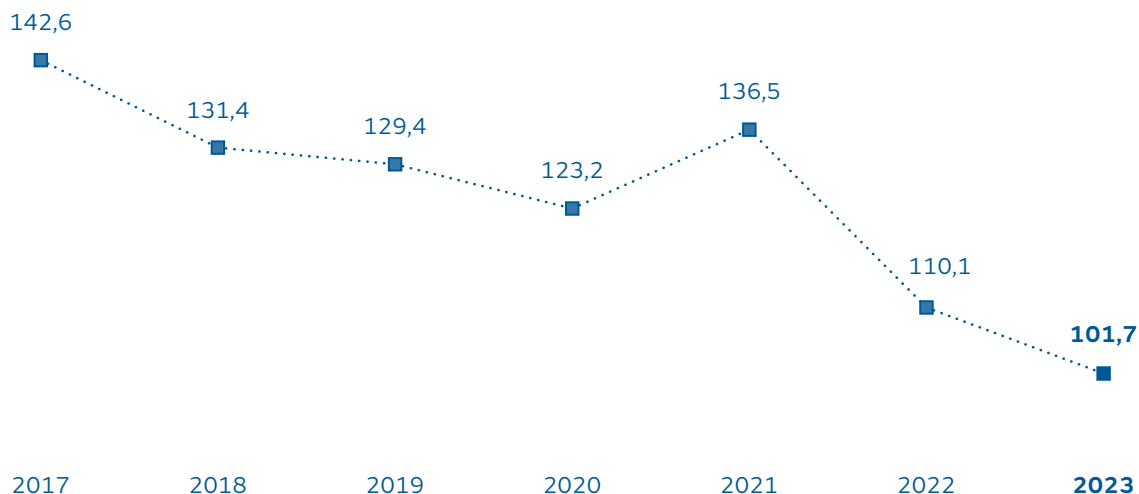
	Alcance	Año de aprobación	Año base	Objetivo (% reducción)	Objetivo (MtCO ₂ eq)	Año 2023 (MtCO ₂ eq)	Año 2023 (% cumplimiento)	Año base (MtCO ₂ eq)
2025 Plan Estratégico	A1+A2	2021	2017	↓ 50%	11,0	12,9	83%	21,8
2025 Plan Estratégico	A3	2021	2017	↓ 23%	109,4	101,7	123%	142,6
2030	A1+A2	2015	2012	↓ 58% (4,7% anual)	11,0	12,9	88%	26,1

Objetivos reformulados en 2023 con actualización valores Plan Estratégico 2025.

Emisiones GEI alcance 1 y 2 (MtCO₂eq)



Emisiones GEI alcance 3 (MtCO₂ eq)



Objetivos intermedios de intensidad de emisiones a 2025 y 2030

Los objetivos de intensidad de emisiones son la cantidad de CO₂ emitido por la energía eléctrica producida (tCO₂/GWh) y cubren la actividad de generación, responsable de cerca del 90% de las emisiones directas de la compañía.

En 2015, Naturgy estableció objetivos de intensidad de emisiones a 2025 y 2030 tomando como año base el 2012 para cumplir los requisitos de la tool v.8 del Science Based Target Initiative (SBTi). El objetivo 2025 se ha actualizado ya que se ha revisado el Plan Estratégico 2021-2025 en 2023.

El objetivo 2030 se mantiene como un objetivo a medio plazo alineado, aunque no validado con la ciencia (Science Based Target):

- ▶ Reducir un 4% anual la intensidad de emisiones de GEI de la generación eléctrica hasta el 2030 respecto al año base 2012, lo que supone un 52% de reducción en términos absolutos.

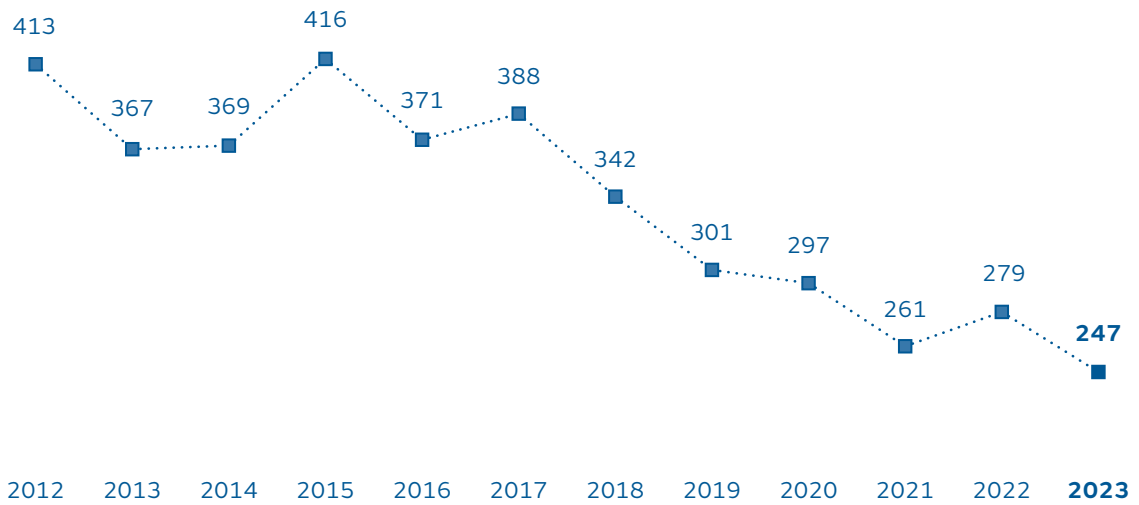
Los objetivos de reducción de emisiones a corto plazo de Naturgy establecidos en su Plan Estratégico 2021-2025, revisado en 2023, y recogidos en el Plan de Sostenibilidad son:

- ▶ Reducir un 49% la intensidad de emisiones de GEI de la generación eléctrica en el 2025 respecto al año base 2017.

	Año de aprobación	Año base	Objetivo (% reducción)	Objetivo (tCO ₂ /GWh)	Año 2023 (MtCO ₂ eq)	Año 2023 (% cumplimiento)	Año base (MtCO ₂ eq)
2025 Plan Estratégico	2021	2017	↓ 49%	199	247	75%	388
2030	2015	2012	↓ 52% (4% anual)	199	247	75%	413

Objetivos reformulados en 2023 con actualización valores Plan Estratégico 2025.

Intensidad carbono generación electricidad (tCO₂/GWh)

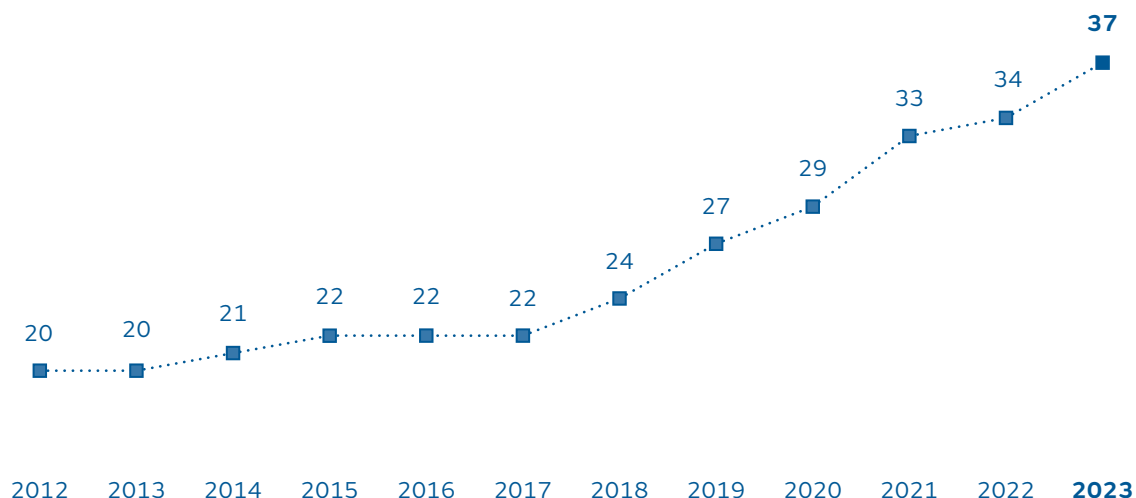


Objetivo de energía renovable

La apuesta por las energías renovables es una de las líneas estratégicas para la reducción de las emisiones. Para ello, en el Plan Estratégico se incluye el objetivo de alcanzar en 2025 un porcentaje de potencia instalada renovable en el mix de generación del 48%. Este valor ha sido actualizado en 2023 con la revisión de dicho plan.

En España, durante 2023, han entrado en operación 575 MW de potencia renovable, de los cuales 541 MW son eólicos y 34 MW de potencia solar. En Australia, Berrybank II (109 MW) ha entrado en operación en 2023, junto con 21 MW de potencia solar en Chile y 300 MW de potencia eólica en EE.UU. Por otro lado, han salido del perímetro de consolidación 51 MW de la central hidráulica de La Joya, en Costa Rica, por finalización del periodo de del PPA con el ICE.

— Potencia renovable (%)



Precio del carbono

Naturgy usa diferentes referencias de precio del carbono en función del objetivo que se persigue con la utilización del mismo. Por ejemplo, utiliza una referencia de coste de CO₂ en torno a 40 €/tCO₂ para:

- › Toma de decisiones estratégicas.
- › Análisis de inversiones.
- › Identificación de oportunidades según el grado de maduración en tecnologías bajas en carbono.
- › Análisis de riesgos de cambio climático y transición energética.
- › Análisis de la regulación de cambio climático y GEI.

Se trata de un precio medio unitario de aplicación a todos los negocios de la compañía y se caracteriza por ser una referencia estable en el corto y medio plazo. El precio se calcula como la señal que maximiza las reducciones de emisiones en el sector eléctrico al mínimo coste posible en el EU-ETS, considerando el análisis de competitividad de los costes de generación térmica y de generación renovable. Esta referencia se considera el “precio barrera” para desplazar, en el mercado mayorista de electricidad, a la generación térmica de carbón en beneficio de los ciclos combinados de gas ya que las tecnologías eólica y solar hoy en día no necesitan un precio de CO₂ para ser competitivas y desplazar a los ciclos combinados de gas. Se trata por tanto de una señal de precio con la que se han adoptado decisiones estratégicas como el cierre de las centrales de carbón de Naturgy. Adicionalmente, este precio se está tomando como referencia válida en los análisis previos del EU-ETS 2.

Naturgy reconoce el papel de los mecanismos de precio del carbono como la forma más eficaz de instrumentalizar el cumplimiento de los objetivos comprometidos de reducción de emisiones GEI.

Por otro lado, para el cálculo de las pérdidas por deterioro de valor de los activos no financieros, ver detalle en Nota 4 del Informe financiero anual 2023, se han empleado proyecciones futuras del precio del CO₂ basado en la mejor información prospectiva existente a la fecha, considerando las hipótesis de generación térmica establecidas en el PNIEC 2021-2030, refrendado por el reciente borrador pendiente de aprobación por la UE.

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032
CO₂ €/t	85,8	95,0	95,8	97,0	101,0	105,0	111,0	117,0	120,0	126,0

Compensación de emisiones de GEI en Naturgy

La compensación de emisiones es un instrumento voluntario en la lucha contra el cambio climático que consiste en la inversión en proyectos registrados bajo estándares internacionales o nacionales que generan créditos de absorción de CO₂ (proyectos de reforestación, carbono azul, etc.) y créditos de reducción de emisiones (CERs, VERs, etc), bien mediante la promoción directa en proyectos o a través del mercado secundario. Gran parte de estos proyectos se implementan en países en vías de desarrollo como forma de financiación colectiva para la acción climática, ya que mediante la adquisición de dichos créditos se potencia el objetivo de reducción de emisiones a nivel mundial, además de producir al mismo tiempo un beneficio para las comunidades locales. Los proyectos pueden ser, por ejemplo, de energías renovables (parques eólicos, biomasa, hidráulica), de eficiencia energética, gestión de residuos, sustitución de combustibles o conservación de bosques.

En Naturgy, se realizan varios tipos de iniciativas para compensar emisiones, entre ellas destacan el Gas Neutro, que compensan las emisiones de CO₂ ligadas al consumo del gas natural suministrado a clientes, tanto a nivel residencial y pyme, donde un 20% de la demanda ha recibido gas natural compensado, como a nivel gran cliente, donde empresas del sector sanitario, telecomunicaciones o universitario han optado por un suministro de gas natural compensado. La compensación se realiza en mercados voluntarios, considerando las necesidades del cliente en cuanto a tecnología, geografía e impacto social. Esta compensación está certificada por un tercero acreditado. En 2023, se compensaron 443.683 tCO₂eq, lo que demuestra el interés por este tipo de productos y servicios de valor añadido, y el compromiso de Naturgy por ofrecer productos más sostenibles. El descenso respecto al año anterior está en línea con el descenso del gas natural comercializado en España.

Complementariamente, mediante la iniciativa COmpensa2, se lleva a cabo la compensación de las emisiones de los centros de trabajo, de los viajes de empresa y de las emisiones de CO₂eq correspondientes al kilometraje realizado para la prestación de los servicios de mantenimiento que comercializa la compañía en el sector residencial (Servigas, Servielectric y Servihogar).

En la tabla siguiente se indica la cantidad de emisiones compensadas en cada iniciativa:

Compensación de emisiones

	Emisiones compensadas en 2023 (tCO ₂ eq)	Emisiones compensadas en 2022 (tCO ₂ eq)
Gas neutro	443.683	487.460
Iniciativa COmpensa2	15.912	10.416
Emisiones alcance 1 por uso de combustibles en centros de trabajo (fuentes fijas y flota).	5.994	8.221
Emisiones alcance 2 por consumo electricidad en centros de trabajo.	2.442	984
Emisiones alcance 3 por viajes de empresa (avión y tren).	7.476	1.212
Total	459.595	497.876

Descripción de los proyectos de compensación

Proyecto	Descripción	Período	ton CO ₂
BR3958	Landfill Gas Project (Brasil).	CP2	4.000
MX0846	La Venta II (México).	CP2	2.800
KE3773	Olkaria II Geothermal Expansion (Kenia).	CP2	320
EG490	Catalytic N ₂ O destruction project in the tail gas of the Nitric Acid Plant of Abu Qir Fertilizer Co.	CP2	2.472
EG490	Catalytic N ₂ O destruction project in the tail gas of the Nitric Acid Plant of Abu Qir Fertilizer Co.	CP2	2.567
CL822	Loma los colorados Landfill Project (Chile).	CP2	3.782

Continúa >

Descripción de los proyectos de compensación

Proyecto	Descripción	Período	ton CO ₂
MD159	Biomass Heating in Rural Communities (Moldavia).	CP2	518
VN9036	Khe Bo Hydropower Project en Vietnam.	CP2	350.000
MX7346	Fuerza y Energía Bii Hioxo Wind Farm.	CP2	87.055
IN4831	FaL-G Brick and Blocks (India).	CP1	330
MD160	Biomass Heating in Rural Communities (Moldavia).	CP1	31
BD5125	Improving Kiln Efficiency in the Brick Making Industry in Bangladesh.	CP1	90
MD173	Moldova Energy Conservation and Greenhouse Gases Emissions Reduction.	CP1	23
PH5979	Methane recovery and combustion with renewable energy generation from anaerobic animal manure management systems under the Land Bank of the Philippines's (LBP) Carbon Finance Support Facility.	CP1	40
RW3404	Project 3404: Rwanda Electrogaz Compact Fluorescent Lamp (CFL) distribution project.	CP1	71
			454.099

Nota: CP1: expedidos 2008-2012. CP2: expedidos 2013-2020.

Las compensaciones de la tabla hacen referencia al Gas Neutro 2023 más la Iniciativa COmpensa2 de 2022 cuyas compensaciones han tenido lugar en 2023.

Entre las medidas que se desarrollarán en los próximos años está el proyecto de absorción de CO₂, “Bosque Fundación Naturgy”, por el que en 2023 se inscribió bajo la metodología del Registro de Huella de Carbono y Compensación de Emisiones del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico. El proyecto recoge una superficie aproximada de siete hectáreas en el término municipal de Cadalso de los Vidrios (Madrid), donde han sido plantadas especies autóctonas tales como *Amelanchier ovalis* (Guillomo), *Celtis australis* (Almez), *Crataegus monogyna* (Majuelo), *Pinus pinaster* (Pino resinero), *Prunus spinosa* (Endrino), *Quercus ilex* (Encino) y *Sorbus aucuparia* (Serbal de los cazadores), con objeto de restaurar parte del suelo y la masa forestal degradada a consecuencia del incendio de 2019.

Adicionalmente, en el año 2023, Naturgy verificó y expidió a través del Registro de Naciones Unidas, casi 2Mt de CERs (certified emission reduction), generados a partir del proyecto MX7346 Fuerza y Energía de Bii Hioxo, un parque eólico con capacidad de 234 MW de potencia eléctrica bruta, constituido por 117 aerogeneradores tripala, localizado en el municipio de Juchitán de Zaragoza, Oaxaca (México), que abarca una extensión de 1.892 hectáreas en donde, generalmente, se practican actividades agrícolas y ganaderas. El parque evita, en promedio, la emisión de más de 420.000 tCO₂/año.

Productos para facilitar la descarbonización de los clientes

La transición energética es una oportunidad para ofrecer nuevos productos y servicios a los clientes, cada vez más comprometidos en establecer estrategias bajas en carbono. Entre ellos se incluye: cálculo de huella de carbono, compensación de emisiones a través de mercados voluntarios, planes de reducción de emisiones para clientes, soluciones de autoconsumo y gestión de garantías de origen (GDOs) de electricidad y el mercado de certificados de ahorro energético.

En 2023, Naturgy lanzó al mercado Naturzero, una nueva marca diseñada para acompañar a sus clientes en sus objetivos de descarbonización, a través de acciones de mitigación y adaptación al cambio climático, ayudando a posicionar a las empresas en un mercado cada vez más concienciado y que valora preferentemente a las organizaciones y productos más sostenibles. Naturzero dará un servicio integral a sus clientes, gracias a tres productos asociados:

1. Naturzero Calcula, el grupo facilita a las empresas el cálculo de su huella de carbono en los alcances 1, 2 y 3, verificada además por una entidad acreditada.
2. Naturzero Reduce ofrecerá a cada cliente un plan ad-hoc de reducción de emisiones, que estará basado en múltiples soluciones energéticas dentro del catálogo de servicios ofrecido por el grupo, entre las que se incluyen el autoconsumo fotovoltaico con baterías o los gases renovables como el biometano. Gran parte de estas medidas, dirigidas a reducir las emisiones, pasan por realizar un consumo energético más eficiente en iluminación, climatización, calefacción y transporte, lo que se acaba traduciendo en un ahorro económico beneficioso para el consumidor.
3. Naturzero Compensa, mediante la compensación o neutralización de las emisiones no evitadas en los planes de reducción.

naturzero
calcula



01

Acceso a la herramienta web con tu cálculo de huella detallado y Plan de Reducción

naturzero
reduce



02

Porfolio de productos a tu disposición para reducir tu huella desde el primer día

naturzero
compensa



03

Compensación de las emisiones no evitadas en el proceso

Sistemas de comercio de emisiones de CO₂

La mayoría de las instalaciones de generación térmica de electricidad que Naturgy tiene en España está regulada por la Directiva Europea de Comercio de Emisiones, que establece las normas de adquisición de derechos de emisión equivalentes a emisiones verificadas de sus instalaciones de ciclos combinados y cogeneraciones, entre otras. Esto quiere decir, que la Directiva regula el comercio de esta energía, por lo que la compañía participa en el aprovisionamiento en el mercado primario a través de subastas, así como en el secundario. Las emisiones cubiertas provienen de las centrales de ciclo combinado de gas y de la cogeneración de Almazán, todas ellas en España, y representan el 100% de las emisiones directas (alcance 1) de Naturgy en 2023. El funcionamiento de estas centrales está incluido en el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) aprobado para el período 2021-2030 y refrendado en el borrador del PNIEC 2023-2030 remitido a Bruselas en junio 2023, alineado con el objetivo europeo de neutralidad climática en 2050.

En México, se ha implementado el Sistema de Comercio de Emisiones (SCE), en el que están incluidas las emisiones de las centrales de ciclo combinado. Desde 2020 hasta 2022, se llevó a cabo la fase de prueba que incluyó la asignación gratuita del 100% de las instalaciones reguladas por dicho sistema de cap & trade, que emiten más de 100.000 tCO₂/año. Desde el año 2023 hasta el año 2026, se contempla que la asignación de derechos gratuitos, establecida en el borrador de las Bases del SCE, cubra las emisiones previstas de acuerdo con las proyecciones de producción. Incluso, de acuerdo con las estimaciones actuales, en este periodo se generará un excedente de los derechos asignados gratuitamente frente a las emisiones producidas.

Las instalaciones registradas en el SCE deben presentar los derechos de emisión equivalentes a las toneladas de CO₂ que emitan. Actualmente, las centrales de ciclo combinado de Naturgy de México están registradas en el SCE y han recibido de parte de la autoridad los derechos de emisión correspondientes.

Emisiones de CO₂ cubiertas por regulaciones o sistemas de comercio

	2023		2022	
	Emisiones (MtCO ₂ eq)	Porcentaje respecto al total de emisiones de alcance 1 (%)	Emisiones (MtCO ₂ eq)	Porcentaje respecto al total de emisiones de alcance 1 (%)
Emisiones Alcance 1 cubiertas por las regulaciones de notificación de emisiones.	12,5	100	14,7	100
Emisiones totales de CO ₂ Alcance 1 afectadas por la normativa que regula el Sistema Europeo de Comercio de Emisiones (EU-ETS).	4,9	39	7,4	50
Emisiones totales de CO ₂ Alcance 1 afectadas por la normativa que regula el Sistema de Comercio de Emisiones de México (SCE-MX).	5,5	44	5,2	35

4. Economía circular y ecoeficiencia

Naturgy se compromete a impulsar la economía circular siguiendo los siguientes principios de actuación, que están recogidos en la Política de Medioambiente:

- ▶ Impulsar la economía circular mediante la utilización eficiente de los recursos (energía, agua, etc.) 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 neutro en carbono.

Energía y materiales

En el marco del sistema integrado de gestión, Naturgy desarrolla procedimientos de gestión y control orientados a minimizar el consumo de energía y recursos materiales. En lo que se refiere a la energía, la apuesta de Naturgy por las renovables y la promoción del ahorro y la eficiencia energética, tanto en instalaciones propias como en hogares, comercios e instalaciones de clientes, contribuye a la reducción de los impactos ambientales.

A continuación, se incluyen los datos de consumo energético tanto dentro como fuera de la organización⁽¹⁾.

Consumo energético total dentro de la organización (GWh)

	2023	2022
Combustibles no renovables	77.592	91.156
Gas natural	61.823	75.597
Carbón	0	0
Derivados del petróleo	2.327	2.262
Uranio	13.442	13.298
Combustibles renovables		
Electricidad adquirida para consumo	1.369	1.155
Electricidad renovable generada (no incluida en el consumo de combustibles)	12.409	9.353
Electricidad y vapor vendido	-43.888	-47.029
Total	47.482	54.635

Se ha modificado el dato de consumo de uranio en 2022 debido a una mejora en el método de determinación, que aumenta la precisión en los datos reportados.

⁽¹⁾ Los datos de consumo de energía se han extraído a partir de medidas directas utilizando los factores de conversión publicados por la Oficina Española de Cambio Climático u otras fuentes autorizadas.

En la tabla siguiente se indica la ratio de consumo de energía en función del importe neto de cifra de negocio.

Intensidad energética dentro de la organización

	2023			2022		
	Consumo de energía dentro de la organización (GWh)	Importe neto cifra de negocio (millones de euros)	Ratio (GWh/ importe neto cifra de negocio)	Consumo de energía dentro de la organización (GWh)	Importe neto cifra de negocio (millones de euros)	Ratio (GWh/ importe neto cifra de negocio)
Total	47.482	22.617	2,10	54.635	33.965	1,61

Se ha modificado el dato de consumo de energía dentro de la organización 2022 debido a una mejora en el método de determinación del consumo de uranio (ver tabla anterior).

Consumo de energía fuera de la organización (GWh)

	2023	2022
Uso final del gas natural comercializado	418.602	481.610
Electricidad	15.920	14.004
Total	434.522	495.614

En 2023, se ha producido una disminución del 13% del consumo de recursos energéticos dentro de la organización atribuible a la reducción de la generación de electricidad de las centrales de ciclo combinado de gas en España. Esta situación está motivada por la mayor producción de la generación renovable, que ha reducido la necesidad de respaldo por parte de dichas centrales. Fuera de la organización se ha producido también una disminución del 12%, por la reducción de la demanda final de gas natural.

—— Materiales utilizados por peso o volumen (Mt)

Combustibles	2023	2022
Gas natural	4,1	5,1
Derivados del petróleo	0,2	0,2
Uranio	0,00001	0,00001
Total combustibles	4,35	5,24

—— Materiales utilizados por peso o volumen (kt)

Otros materiales (no combustibles)	2023	2022
Aceite lubricante/hidráulico	0,9	0,8
Ácido sulfúrico	1,3	1,1
Nitrógeno	0,3	0,9
Hipoclorito de sodio	0,5	0,6
Hidróxido de calcio	0,2	0,7
Hidróxido de sodio	0,6	0,7
Resto de otros materiales (*)	2,1	1,9
Total otros materiales	6,0	6,7

(*) Incluye el consumo de papel y tóner que, en 2023, ha sido de 45 t y 0,5 t, respectivamente, inferiores a los registrados en 2022 (57,7 t y 0,9 t, respectivamente).

En lo que se refiere a los materiales utilizados, se constata que se ha producido una disminución en el consumo de combustibles del 17% debido al menor funcionamiento de las centrales de ciclo combinado. En otros materiales no combustibles, la reducción ha sido del 11% respecto al año anterior, lo que refleja en ambos casos una mejora en la ecoeficiencia.

Agua

Gestión sostenible del agua

El agua, bien esencial para la vida, es uno de los recursos naturales utilizados en los procesos de la compañía. Su gestión merece una especial consideración, que Naturgy lleva a cabo a través del análisis de los riesgos relacionados con su uso, basado en el empleo de diferentes metodologías y la consideración en el mapa de riesgos corporativo. En concreto, presta especial atención al consumo de agua, el control de la calidad del agua en los vertidos y la gestión ecológica de los embalses, y prioriza la ecoeficiencia y la reutilización del agua en los procesos, por ejemplo, mediante la integración de las aguas residuales de otras actividades.

En 2023, Naturgy ha alcanzado una destacada clasificación de A- por CDP Water, reflejando nuestro compromiso con la gestión responsable del agua.

En la tabla Impactos potenciales sobre la biodiversidad, del apartado “Biodiversidad y capital natural” de este informe, se describen los principales impactos potenciales que las actividades de Naturgy pueden producir sobre el recurso agua.

Naturgy aplica el principio de precaución para evitar los posibles impactos negativos en la gestión del agua. En la fase de diseño de las instalaciones, se realizan estudios de impacto ambiental en los que se consideran las alternativas de proyecto y el entorno natural, prestando especial atención al agua y su disponibilidad, tanto para los ecosistemas como para la población afectada. Como resultado, se incluyen en el diseño del proyecto las medidas necesarias para garantizar la minimización de los impactos ambientales y sociales ligados al uso del agua.

En el proceso de evaluación de impacto ambiental, tanto el proyecto como el estudio de impacto ambiental son sometidos a información pública para asegurar la participación y aportación de los grupos de interés. El resultado es una autorización ambiental que especifica los condicionantes concretos del proyecto y garantiza la gestión del agua ajustada al contexto local de disponibilidad del recurso natural y el cumplimiento de las políticas públicas.

Eventualmente, en los casos en que las instalaciones se sitúen en zonas sin requerimientos locales sobre vertidos, se toman como referencia estándares internacionalmente reconocidos, como por ejemplo los establecidos por las guías del Banco Mundial.

Una vez las instalaciones entran en construcción u operación, se realizan los monitoreos y análisis fijados en los estudios y autorizaciones ambientales para garantizar la calidad del medio y disponibilidad del recurso compartido (avalado por el sistema de gestión ambiental). Además, se implementan estrictos procedimientos de control de operación y gestión de riesgos (planes de emergencia ambiental, simulacros, etc.) para prevenir incidentes antes de que ocurran o minimizar daños.

De hecho, en 2023 se han realizado 186 estudios, especialmente en el ámbito de las instalaciones de generación eléctrica (térmica, hidroeléctrica) para el seguimiento de los impactos hídricos del entorno. En el caso de centrales térmicas e hidroeléctricas, incluyen campañas de muestreo para determinar las características físicas, químicas y biológicas del medio acuático (ríos, embalses, etc.). Estudios recientes confirmaron la situación de normalidad observada en los últimos años, y concluyeron que las instalaciones estudiadas tuvieron un impacto aceptable. En relación con los incidentes ocurridos en 2023, se han registrado dos superaciones de carácter puntual. En el primer caso del valor de pH del vertido y en el otro de la concentración de cloruros y conductividad. Tras el análisis de las causas que motivaron los incidentes, se verificó que en ambos casos estaban relacionadas con el mal funcionamiento de determinados equipos, que fueron sustituidos o recalibrados. En ningún caso se han registrado consecuencias asociadas.

Número de incidentes de no conformidad relacionados con permisos, estándares y reglamentos de cantidad o calidad del agua

	2023	2022
Número de incidentes	2	0

Más allá de sus propias instalaciones, Naturgy pone atención a los riesgos del agua en su cadena de suministro, que son el resultado de la combinación del riesgo de actividad (riesgo del agua inherente a la actividad del proveedor) y el riesgo país (riesgo del agua inherente al país o a la ubicación de una determinada instalación). Así, esta combinación permite asignar a cada categoría de compras un nivel de riesgo alto, medio o bajo, considerando críticos los de alto riesgo, tal como se detalla en el apartado “Cadena de Suministro” de este informe. Además, Naturgy cuenta con una metodología de análisis de ciclo de vida para analizar el impacto asociado a los productos y servicios que más impacto tienen sobre el agua en su cadena de valor.

Captación, consumo y vertido de agua (hm³)

	2023	2022
Volumen total de agua captada del medio	776,7	920,6
Consumo total de agua	17,0	18,8
Volumen total vertido	759,8	902,0

Del agua total captada por la compañía, la mayor parte es devuelta al medio, representando el consumo un porcentaje muy pequeño del total, de apenas el 2,2%. Las instalaciones más relevantes en relación con la gestión del agua son las centrales de ciclo combinado, responsables del 98,1% del consumo total de agua de la compañía. Es importante destacar que todas ellas implementan planes de gestión del agua, avalados por la certificación ambiental ISO 14.001, con los que se evalúa anualmente el cumplimiento de los objetivos de mejora y se mantiene el seguimiento sobre captación, consumo, vertido, prevención de accidentes, etc.

A nivel global, en términos absolutos en 2023 se ha producido una disminución del 10% en el consumo de agua y del 16% en la captación y vertido de agua. Esto se ha debido a que en España ha sido un año meteorológicamente propicio para la generación renovable, por lo que las centrales de ciclo combinado, que actúan de respaldo a la generación hidroeléctrica, solar y eólica, han reducido su funcionamiento, produciendo un 20% menos de electricidad que en el año 2022, que fue especialmente seco.

Para profundizar en la interpretación de estos resultados, y dado que es la generación eléctrica la actividad que más agua utiliza, se han calculado sus ratios específicas de captación, consumo y vertido. Este indicador refleja la cantidad de agua necesaria para generar una unidad de electricidad.

— Ratios específicas: intensidad de captación, consumo y vertido de agua en generación de electricidad (hm³/TWh)

	2023	2022
Agua captada del medio	17,7	19,6
Consumo de agua	0,39	0,40
Vertido	17,3	19,2

Como puede verse, en relación con la energía eléctrica generada, todos los ratios experimentan una considerable mejora respecto al año anterior, ya que se ha ganado en ecoeficiencia, utilizando menos agua para generar una unidad de energía eléctrica. Esto es debido a que la proporción de electricidad renovable generada, que no supone consumos significativos de agua, ha aumentado un 33% en 2023 respecto a 2022.

La existencia y magnitud de los impactos asociados depende no solo de la cantidad de recurso consumido si no de la fuente de agua utilizada. En este caso, la principal fuente de agua utilizada es el agua de mar, que representa, en 2023, el 96,6% del total. A continuación, con un 3,2% del total, se encuentra el agua residual que proviene de otras industrias o de origen urbano y que es tratada para ser reutilizada, evitando así el consumo de agua dulce, sobre todo en zonas de escasez.

— Captación de agua por fuente (hm³)

	2023	2022
Agua superficial captada (mar ⁽¹⁾)	750,3	896,1
Agua superficial captada (resto ⁽²⁾)	0,7	2,1
Agua subterránea captada ⁽²⁾	0,5	0,4
Agua residual utilizada procedente de otra organización ⁽¹⁾	24,7	21,7
Agua captada de la red de abastecimiento ⁽²⁾	0,4	0,3
Volumen total de agua captada del medio	776,7	920,6

⁽¹⁾ Total de sólidos disueltos (TSD) > 1.000 mg/L.

⁽²⁾ Total de sólidos disueltos (TSD) ≤ 1.000 mg/L.

El aumento del agua subterránea captada es debido a la mayor actividad de las plantas de cogeneración de España, ya que estas centrales son las que utilizan esta fuente de abastecimiento.

El incremento del agua captada de la red de abastecimiento se produce principalmente en las centrales de ciclo combinado de España y está motivado por el cambio en su régimen de funcionamiento. Las centrales de ciclo combinado funcionan como respaldo del sistema de generación de electricidad nacional, por lo que entran en funcionamiento cuando no hay suficiente generación de origen renovable. El incremento de la producción renovable en los últimos años, en concreto en 2022 por las buenas condiciones meteorológicas, ha motivado un descenso en el funcionamiento de las centrales de ciclo combinado. Sin embargo, aunque generan menos electricidad, ha aumentado de manera muy relevante el número de arranques anuales, ya que son requeridas cada vez más para para proveer servicios complementarios al sistema eléctrico (control de tensión, etc...), con funcionamientos cercanos al mínimo técnico. Este cambio sustancial en su modo de funcionamiento provoca incrementos en el uso del agua de la red de abastecimiento en los procesos de arranque por las purgas del ciclo agua-vapor.

— Captación de agua por salinidad (hm³)

	2023	2022
Volumen de agua con TSD > 1.000 mg/l	775,0	917,8
Volumen de agua con TSD ≤ 1.000 mg/l	1,6	2,8
Volumen total de agua captada del medio	776,6	920,6

— Consumo de agua (hm³)

	2023	2022
Consumo de agua en refrigeración	12,9	16,3
Consumo de agua en ciclo agua/vapor	0,4	0,4
Consumo de agua en otros procesos	3,4	1,8
Consumo de agua en servicios auxiliares y edificios	0,3	0,3
Total	17,0	18,8

El incremento del consumo de agua en otros procesos sucede básicamente en una central de ciclo combinado de España, situada en la costa, que usa agua de mar. El nuevo régimen de funcionamiento de las centrales de ciclo combinado explicado anteriormente (aumento del número de arranques y paradas diarios) provoca un mayor consumo de hipoclorito sódico, ya que se utiliza para realizar tratamientos de choque en los arranques. Este reactivo se produce en la planta de electrocloración de la propia instalación y utiliza agua.

Como se indicó, la mayor parte del consumo de agua se produce en las centrales térmicas de generación eléctrica, en concreto en las torres de refrigeración de las centrales de ciclo combinado, donde se evapora para permitir la refrigeración y se libera a la atmósfera en forma de vapor, reintegrándose en el ciclo natural del agua.

Una vez utilizadas, las diferentes corrientes de agua son segregadas en función de su naturaleza y, aquellas que lo requieren, son tratadas en las plantas de depuración de efluentes, eliminando los contaminantes que contienen, como partículas, aceites, contaminación orgánica, pH fuera de rango, etc., hasta alcanzar las condiciones adecuadas para su vertido. Previamente al vertido, los efluentes son analizados para garantizar que se cumplen con los límites admisibles y no se producen impactos negativos en el ecosistema acuático. Este análisis y seguimiento no se limita a los propios efluentes, sino que en las centrales se monitorizan también las aguas del medio receptor de los vertidos para garantizar que no se producen efectos negativos sobre el medio acuático.

Durante 2023, los equipos y sistemas de depuración funcionaron conforme a lo esperado, cumpliéndose con los permisos ambientales. Además, según los estudios del medio receptor realizados, no se generaron impactos significativos en los ecosistemas acuáticos donde se realizaron los vertidos. El destino de los vertidos es mayoritariamente el mar (99,76% del caudal total), seguido de los cauces fluviales (0,13%).

Vertido de agua (hm³)

	2023	2022
Agua vertida al mar	758,0	900,4
Agua vertida a cauce fluvial	1,0	1,3
Agua vertida a la red pública	0,5	0,3
Agua vertida a fosa séptica	0,0	0,0
Agua vertida para recarga de un acuífero	0,0	0,0
Agua vertida para reutilización por terceros	0,3	0,3
Volumen total vertido	759,8	902,0

Nota: todos los vertidos tienen una concentración total de sólidos disueltos (TSD) > 1.000 mg/l.
En 2023 se reporta por primera vez la categoría "Agua vertida para reutilización por terceros" con el fin de reflejar los caudales que son usados como agua de aporte por otras organizaciones.

En relación con los contaminantes liberados al medio acuático por los vertidos, en la tabla siguiente se indica el peso de las sustancias vertidas en el agua.

— Peso sustancias vertidas (kg)

Contaminante	Cantidad vertida al agua (kg)	
	2023	2022
Nitrógeno y sus compuestos	14.922	21.853
Sólidos en suspensión	14.760	15.812
Sulfatos	86.406	10.138
Nitratos	3.015	4.668
Fósforo y sus compuestos	1.582	2.368
Aceites y grasas	2.208	1.427
Amonio	1.336	1.070
Resto	613	177
Total	124.842	57.512

El significativo aumento del valor de sulfatos respecto al año anterior es debido a una fuga accidental en una central de ciclo combinado en España, por rotura de una tubería que transportaba agua de mar del circuito de refrigeración y acabó llegando por filtración a través de la red de drenaje, a la planta de tratamiento de efluentes. Se ha estimado que cantidad de sulfatos vertidos como consecuencia de esta fuga accidental fue de 80.283,25 kg.

El incremento en la cantidad total de aceites y grasas vertidas al medio está relacionado con el mayor vertido de agua en alguna de las centrales de ciclo combinado de España, si bien el nivel de concentración de estos contaminantes sobre los vertidos se mantiene estable.

Reducción del impacto en zonas de elevado estrés hídrico

El impacto producido por el uso del agua depende de tres factores, la cantidad utilizada, su tipología (agua de mar, agua dulce, etc.) y del nivel de estrés hídrico de la zona. El estrés hídrico es la escasez relativa de agua en una región, lo que lo convierte en un factor crucial en la gestión del agua debido a su impacto en la disponibilidad y uso sostenible de este recurso vital.

Para analizar los impactos producidos en las zonas de estrés hídrico se ha realizado un análisis de materialidad, que concluye que las centrales de ciclo combinado representan el 98,1% del consumo total de agua, mientras que el resto de las instalaciones muestran valores poco significativos, centrándose el siguiente análisis en este tipo de centrales. Para analizar el impacto producido, se han clasificado las centrales de ciclo combinado en función del nivel de estrés hídrico de sus ubicaciones, utilizando la herramienta de mapeo de riesgos de agua global de Aqueduct.

Uso de agua en centrales de ciclo combinado según niveles de estrés hídrico

	Total	En zonas de elevado estrés hídrico	Captación de agua dulce en zonas de elevado estrés hídrico
Nº de instalaciones	15	10	3
Captación de agua (hm ³)	776,7	195,4	0,9

Nota: se considera que las centrales están en zonas de estrés hídrico cuando los niveles de estrés hídrico superan el 40%.

Como puede verse, de las 15 centrales de ciclo combinado, diez se encuentran en zonas de elevado estrés hídrico, de las que únicamente tres tienen consumos relevantes de agua dulce (13% del total de las centrales de ciclo combinado). La mayor parte de las centrales de ciclo combinado se diseñaron considerando la reducción del impacto en zonas con bajo recurso hídrico y funcionan con agua de mar o con aguas residuales procedentes de otras actividades, por lo que no consumen agua dulce. Así, únicamente el 0,11 % del agua captada por las centrales de ciclo combinado en zonas de estrés hídrico corresponde a agua dulce.

En la siguiente tabla se resume la captación, consumo y vertido de agua asociada a estas centrales en zonas de estrés hídrico.

Gestión de agua en zonas de elevado estrés hídrico (hm³)

	2023	2022
Volumen total de agua captada del medio en zonas de estrés hídrico	195,4	247,1
Consumo total de agua en zonas de estrés hídrico	11,8	13,7
Volumen total vertido en zonas de estrés hídrico	183,6	233,5

Como puede observarse, en 2023, se ha producido una reducción del 21% en la captación y el vertido de agua y del 14% del consumo, debido al menor funcionamiento de las centrales de ciclo combinado, lo que constituye una mejora ambiental significativa, al mitigar la presión sobre los recursos hídricos y promover un uso más sostenible del agua. A continuación, se analizan estos datos con más detalle.

Captación de agua en zonas de elevado estrés hídrico

	Volumen (hm ³)		Porcentaje respecto al total de agua captada (%)	
	2023	2022	2023	2022
Captación total de agua en zonas de elevado estrés hídrico	195,4	247,1	25,2	26,8
Agua de mar ⁽¹⁾	171,3	223,5	22,1	24,3
Agua dulce superficial ⁽²⁾	0,7	2,1	0,1	0,2
Agua dulce subterránea ⁽²⁾	0,0	0,1	0,0	0,0
Agua procedente de otra organización (reutilización) ⁽¹⁾	23,2	21,3	3,0	2,3
Agua de la red de abastecimiento ⁽²⁾	0,1	0,1	0,0	0,0
Captación de agua dulce ⁽²⁾ en zonas de elevado estrés hídrico	0,9	2,3	0,1	0,2

⁽¹⁾ Total de sólidos disueltos (TSD) > 1.000 mg/L.

⁽²⁾ Total de sólidos disueltos (TSD) ≤ 1.000 mg/L.

Naturgy, consciente de la situación de estrés hídrico o escasez de agua existente en los entornos de algunas de sus centrales de ciclo combinado, implementa sistemas para el uso de agua de mar o la reutilización de aguas residuales procedente de ciudades u otras industrias en dichas instalaciones, lo que evita el consumo de agua dulce y la presión sobre este recurso escaso.

Captación de agua en zonas de elevado estrés hídrico por salinidad (hm³)

	Volumen (hm ³)		Porcentaje respecto al total de agua captada (%)	
	2023	2022	2023	2022
Volumen de agua con TSD > 1.000 mg/l	194,5	244,8	25,0	26,6
Volumen de agua con TSD ≤ 1.000 mg/l	0,9	2,3	0,1	0,2
Volumen total de agua captada del medio	195,4	247,1	25,2	26,8

Respecto a 2022, se evidencia un descenso del 21% en la captación de agua en zonas de elevado estrés hídrico considerando todas las fuentes (mar, reutilizada, superficial, etc.). La reducción es más relevante en la captación de agua dulce, un 61% de disminución, lo que supone una mejora de los impactos negativos ligados al uso de este recurso escaso.

A continuación, se incluyen las tablas de consumo y vertido en estas zonas.

Consumo de agua en zonas de elevado estrés hídrico (hm³)

	Porcentaje respecto al total de consumo de agua (%)			
	2023	2022	2023	2022
Consumo de agua en refrigeración	11,4	13,3	67,0	70,7
Consumo de agua en ciclo agua/vapor	0,2	0,3	1,4	1,6
Consumo de agua en otros procesos	0,1	0,0	0,6	0,0
Consumo de agua en servicios auxiliares y edificios	0,0	0,1	0,2	0,5
Total	11,8	13,7	69,2	72,9

Vertido de agua en zonas de elevado estrés hídrico (hm³)

	2023	2022
Agua vertida al mar	182,7	232,5
Agua vertida a cauce fluvial	0,8	0,9
Agua vertida a la red pública	0,1	0,0
Agua vertida a fosa séptica	0,0	0,0
Agua vertida para recarga de un acuífero	0,0	0,0
Agua vertida para reutilización por terceros	0,0	-
Volumen total vertido	183,6	233,5

Notas: todos los vertidos tienen una concentración total de sólidos disueltos (TSD) > 1.000 mg/l.

En 2023, se reporta por primera vez la categoría "Agua vertida para reutilización por terceros" con el fin de reflejar los caudales que son usados como agua de aporte por otras organizaciones.

Emisiones atmosféricas

Emisiones atmosféricas totales específicas: óxidos de nitrógeno (NO_x), óxidos de azufre (SO₂) y otras emisiones significativas al aire (kt)

	Totales (kt)		Específicas (g/kWh)	
	2023	2022	2023	2022
SO ₂	0,7	0,8	0,01	0,01
NO _x	8,2	8,1	0,18	0,17
Partículas	0,1	0,1	0,003	0,003
Mercurio	0,00001	0,00001	0,000002	0,000003
Plomo*	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

Notas:

- El plomo no aplica ya que el gas natural que se utiliza mayoritariamente como combustible carece de este elemento y, dado que no se forma en el proceso de combustión, no es emitido en los gases de combustión.
- Tras realizar el análisis de zonas pobladas, el 100% de los contaminantes cumplen el criterio "zona densamente poblada" (zona que tiene un núcleo densamente poblado y un territorio contiguo que, en conjunto, tiene una población de al menos 50.000 personas).

Los datos anteriores corresponden a mediciones directas realizadas en las instalaciones. En términos absolutos, se ha producido un descenso de las emisiones de SO₂ del 18% motivado principalmente por la utilización de un combustible con menor porcentaje de azufre en el transporte del GNL en metaneros. Las emisiones absolutas de NO_x han aumentado ligeramente un 0,5%.

Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) (t)

	2023	2022
HCFC	0,42	0,01
Freón R22	0,80	0,20

Los datos anteriores corresponden a medidas directas de las operaciones de relleno realizadas en equipos que utilizan estas sustancias. Se evidencia un empeoramiento respecto al año anterior debido principalmente al aumento en las acciones de mantenimiento de los equipos de climatización en una central de ciclo combinado de México.

Respecto a la contaminación lumínica y acústica, tras el análisis de materialidad realizado, dichos temas no han resultado relevantes, motivo por el cual no se incluye información al respecto. No obstante, 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.

Residuos

Naturgy tiene procedimientos de gestión de los residuos para su adecuada minimización, segregación, almacenamiento, reciclaje, control y disposición final. Estos procedimientos permiten que la compañía reporte los datos de residuos generados de manera directa en sus operaciones, incluyendo todos los negocios y países donde desarrolla su actividad.

En relación con los residuos de las empresas colaboradoras, se les exige una adecuada gestión de los mismos a través de las especificaciones ambientales incluidas en el proceso de contratación, realizando también una supervisión a lo largo de la duración de sus servicios.

Esta gestión, avalada por la certificación ISO 14001, reduce al mínimo los impactos significativos generados relacionados con los residuos, siendo el impacto residual más relevante la posibilidad de contaminación del entorno como consecuencia de derrames o vertidos accidentales.

En la tabla siguiente se incluye un cuadro con los principales derrames ocurridos en 2023. En todos los casos, se activó el procedimiento de incidentes ambientales y se procedió a su recogida y limpieza. No se han producido impactos significativos sobre el entorno, ya que la mayoría de los derrames quedaron contenidos en las instalaciones de Naturgy, y no ha habido deterioro de las masas de agua ni daños a la biodiversidad. Si bien se ha producido un aumento del 21% en el volumen vertido accidentalmente respecto al año anterior, la superficie de suelo natural afectado ha disminuido un 88% y se ha reducido el número de sucesos en un 5%. En relación al derrame de aguas oleosas con restos de PCB's ocurrido en Panamá, hay que indicar que el volumen de vertido (0,03 m³) quedó contenido en el cubeto de seguridad sin afectar al suelo natural.

Naturgy tiene **procedimientos de gestión de los residuos** para su adecuada minimización, segregación, almacenamiento, reciclaje, control y disposición final.

Tabla de derrames

					2023
Actividad	Nº sucesos	Naturaleza de derrame (nº sucesos)	Volumen de vertido (m ³)	Superficie de suelo natural afectado (m ²)	País (nº sucesos)
Generación de electricidad renovable	12	Aceite (11) Anticongelante (1)	1,1	17	España (9) México (2) Costa Rica (1)
Generación de electricidad convencional	4	Aceite (1) Amoniaco (1) Ácido sulfúrico (1) Combustible(1)	1,0	2	España (2) México (2)
Distribución de gas y electricidad	3	Combustible (2) Aguas oleosas con trazas de PCB's (1)	0,1	6	Panamá (3)
Total	19	-	2,1	25	-

					2022
Actividad	Nº sucesos	Naturaleza de derrame (nº sucesos)	Volumen de vertido (m ³)	Superficie de suelo natural afectado (m ²)	País (nº sucesos)
Generación de electricidad renovable	9	Aceite (8) Aceite y combustible (1)	0,4	115	España (9)
Distribución de gas y electricidad	11	Aceite (10) Combustible (1)	1,4	91	Argentina (1) España (6) Panamá (4)
Total	20	-	1,8	206	-

De acuerdo con la jerarquía de residuos, la compañía prioriza la gestión orientada a la prevención, reutilización y reciclaje frente a otras alternativas menos sostenibles como la incineración sin recuperación de energía o el vertedero. Esta estrategia queda claramente definida en el Plan de Sostenibilidad, que incluye dos objetivos relacionados con los residuos para 2025: reducir un 87% los residuos desde 2017 y alcanzar el 93% de residuos valorizados o reciclados.

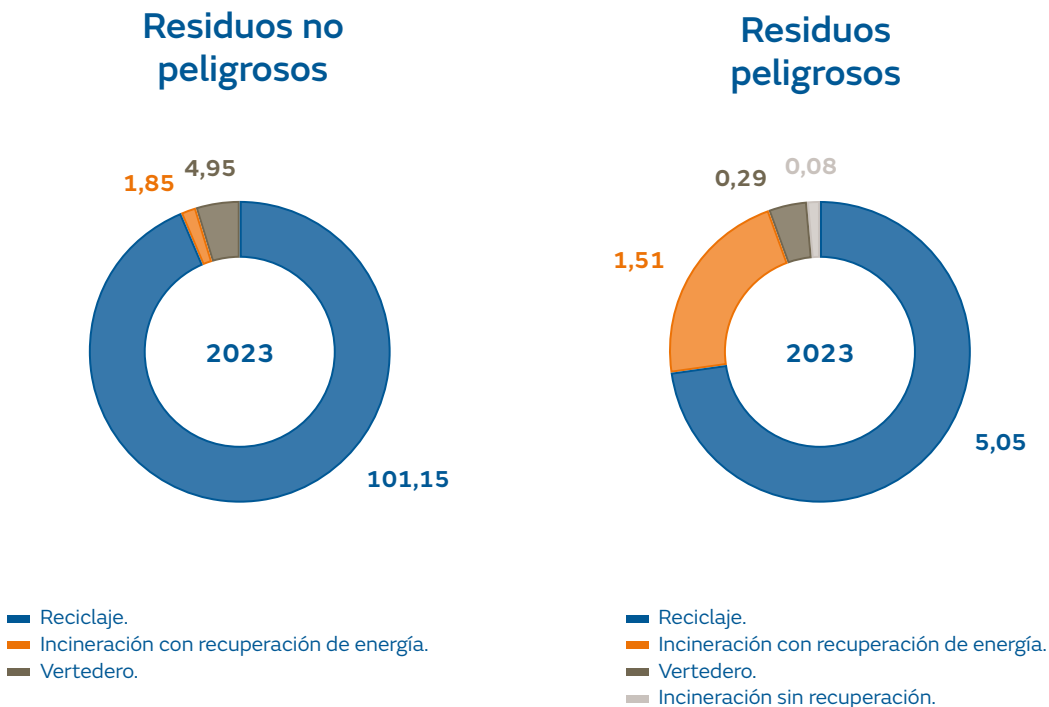
Residuos gestionados (kt)

	2023	2022
Residuos totales (kt)	114,89	93,86
Residuos no peligrosos (kt)	107,95	88,94
Residuos peligrosos (kt)	6,93	4,92
Porcentaje de valorización y reciclado (%)	95,4	92,1

Residuos según disposición final

	2023		2022	
	kt	%	kt	%
Residuos no destinados a eliminación	109,56	95,4	86,47	92,1
Residuos destinados a reciclaje	106,20	92,4	82,70	88,1
Residuos destinados a incineración con recuperación de energía	3,36	2,9	7,37	7,9
Residuos destinados a eliminación	5,32	4,6	7,37	7,9
Residuos destinados a vertedero	5,24	4,6	0,38	0,4
Residuos destinados a incineración sin recuperación	0,08	0,1	6,99	7,4

Residuos según tipología y disposición final en 2023 (kt)



Residuos no peligrosos gestionados (kt)

	2023	2022
Tierras y escombros	96,64	78,00
Lodos	4,53	5,66
Residuos vegetales	1,70	1,80
Chatarra	1,24	1,54
Asimilables a residuos urbanos	0,80	0,63
Resto	3,05	1,31
Total	107,95	88,94

Residuos peligrosos gestionados (kt)

	2023	2022
Hidrocarburos más agua	1,67	1,30
Lodos de aceite y combustible	1,08	0,67
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	1,96	1,19
Aceite usado	0,38	0,44
Tierras contaminadas con hidrocarburos	0,16	0,32
Residuos electrónicos	0,08	0,06
Resto	1,61	0,94
Total	6,93	6,93

Productos vendidos para su reutilización (kt)

	2023	2022
Cenizas	74,6	52,6
Lodos de aceite y combustible	1,1	0,7
Total	75,6	53,3

En 2023, se ha producido un aumento del 22% de los residuos totales generados. Por tipos, se ha registrado un aumento del 41% de los residuos peligrosos y del 21% de los residuos no peligrosos. Este aumento se ha producido en España debido a un incremento en la inversión y actividad para la mejora de la red de distribución eléctrica y a una mejora en el reporte de la información del negocio de distribución de gas. En relación con el porcentaje de residuos reciclados o valorizados, se constata una mejora, al situarse en el 95%, aumentando un 4% respecto al año anterior.

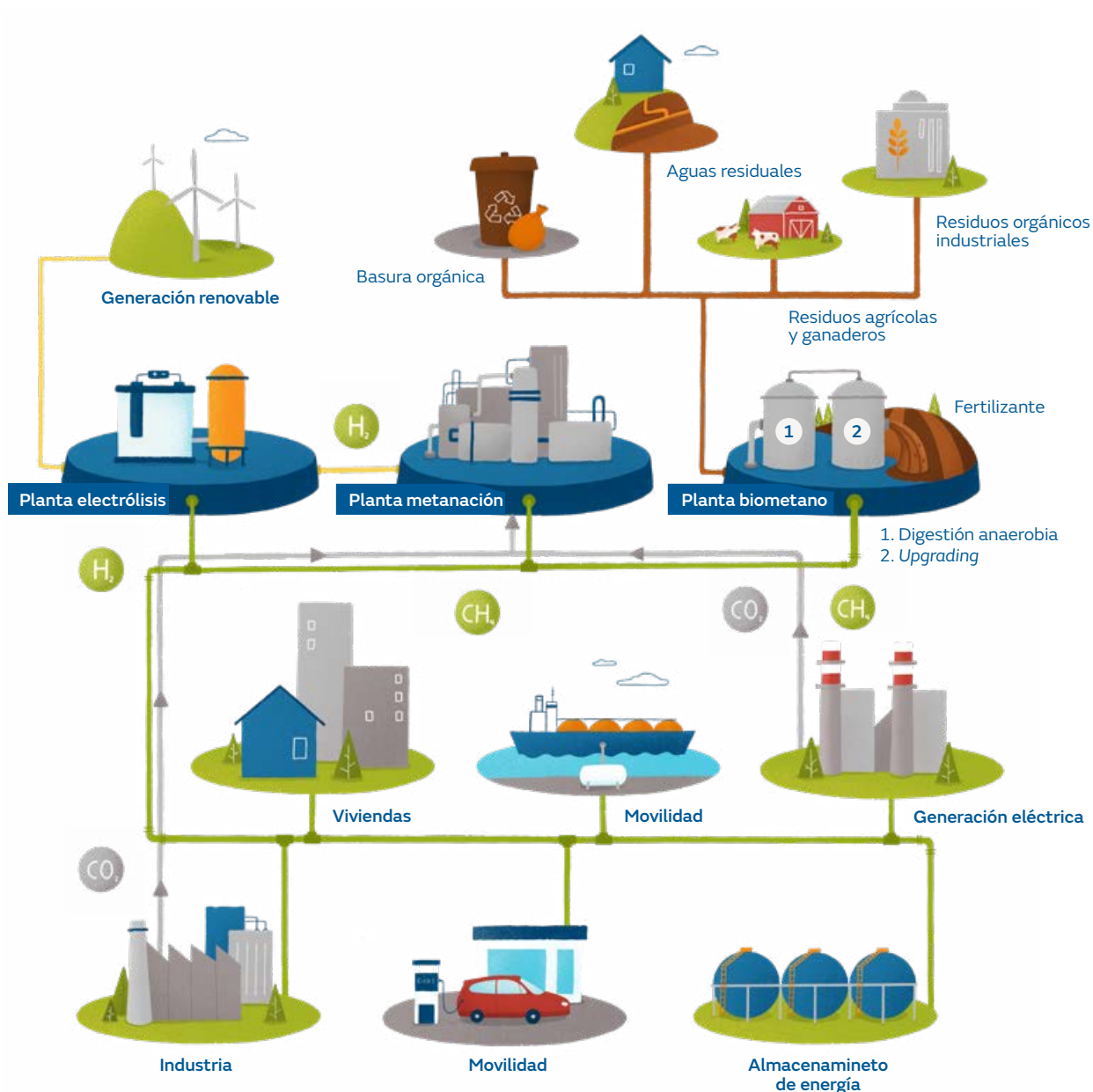
También ha aumentado significativamente la cantidad de productos vendidos para su reutilización, sobre todo las cenizas de las clausuradas centrales térmicas de carbón.

En 2023, Naturgy ha continuado con la eliminación de bifenilos policlorados (PCB). En la actualidad, quedan por retirar nueve toneladas de aceites dieléctricos con PCB.

Respecto al desperdicio de alimentos, tras el análisis de materialidad realizado, este aspecto no ha resultado relevante para la compañía, motivo por el cual no se incluye información al respecto.

Gas renovable

Los gases renovables son combustibles gaseosos que proceden o son producidos a partir de fuentes renovables. Dentro del sector energético, cabe destacar el biometano, el hidrógeno renovable o el gas sintético obtenido a partir de excedentes de energía renovable. Una de las líneas estratégicas de acción en economía circular de Naturgy es impulsar este tipo de combustibles, con el fin de que vayan sustituyendo paulatinamente al gas de origen fósil, promoviendo un modelo circular y descarbonizado, al ser neutros en emisiones de gases de efecto invernadero. Naturgy lleva varios años desarrollando nuevos proyectos de gases renovables y es uno de los vectores estratégicos de la compañía para reducir las emisiones GEI, como se detalla en el capítulo “Innovación y desarrollo de nuevos negocios” de este informe.



A continuación, se profundizará en el biometano, ya que es un claro ejemplo de economía circular, al producirse a partir de residuos orgánicos tan problemáticos como deyecciones ganaderas, purines, estiércol, lodos de depuradora o basuras domésticas, evitando por tanto los efectos indeseables sobre las personas y la biodiversidad por contaminación de las aguas, malos olores, etc.

El biometano es una solución para lograr simultáneamente los objetivos de descarbonización y lograr la reducción de dependencia energética con el exterior. Esto es muy relevante en el ámbito europeo, ya que el “Plan REPowerEU” marca ambiciosos objetivos de reducción de gas fósil y fomento del biometano. Se trata de una alternativa especialmente interesante en aquellos sectores donde la electrificación es difícil debido a la naturaleza de las actividades. La producción del biometano permite el aprovechamiento de multitud de residuos, solucionando sus problemas de gestión. Además, al estar estrechamente ligado con el mundo rural, es un aliado perfecto para la consecución de la agenda de recuperación económica y la lucha contra el reto demográfico y la despoblación de las zonas rurales.

España es el tercer país europeo con más potencial de producción de biometano, que podría llegar a cubrir más del 40% de la demanda actual de gas natural. Además, el biometano es un gas combustible neutro en carbono, pudiendo tener emisiones negativas de CO₂eq, por lo que es clave para la descarbonización de la economía. Puede incluso llegar a tener emisiones negativas, como sucede con el biometano procedente de las deyecciones ganaderas, cuya gestión actual presenta emisiones de GEI. La transformación de estos residuos en gas renovable puede evitar emitir a la atmósfera el 200% ⁽²⁾ de las emisiones de CO₂eq correspondientes al combustible fósil sustituido. Considerando una ratio de abatimiento de huella de carbono de 0,31 Mt CO₂eq/TWh ⁽³⁾, si se explotase el potencial de producción de biometano de 163 TWh/año, se conseguirían abatir por encima de los 50 Mt CO₂eq/año, que equivale al 23% del objetivo nacional para 2030 del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima vigente.

Desde el punto de vista económico, esta fuente de energía autóctona también tiene un impacto netamente positivo de creación de empleo y actividad económica, sobre todo en entornos rurales, lo que favorece la fijación de territorio en línea con los objetivos del reto demográfico español.

España es el tercer país europeo con más potencial de producción de biometano, que podría llegar a cubrir más del 40% de la demanda actual de gas natural.

⁽²⁾ Fuente: los gases renovables, un vector energético emergente (Álvaro Feliu Jofre y Xavier Flotats Ripoll). Fundación Naturgy.

⁽³⁾ Dato calculado por la Asociación Europea del Biogás y coincidente con el utilizado en el estudio “El biogás y el biometano como palanca clave en la descarbonización de la economía española” (PwC, CIEMAT y Fundación Naturgy).

5. Biodiversidad y capital natural

Compromiso con la biodiversidad

La biodiversidad es fundamental para el bienestar humano y al desarrollo sostenible, ya que la naturaleza ofrece servicios esenciales como la producción de alimentos, la regulación climática o la purificación del agua. Por tanto, es necesario tomar medidas para conservar y restaurar la biodiversidad, integrándola de manera efectiva en las políticas, planes y prácticas de todos los sectores económicos y sociales. Las empresas desempeñan un papel crucial en este contexto, ya que dependen de la naturaleza para el suministro de materias primas, la generación de ingresos, la reducción de riesgos y la innovación. Además, la gestión de la biodiversidad y de los impactos que generan con sus actividades sobre los sistemas naturales son un factor clave para su propia resiliencia.

Naturgy integra la biodiversidad de una forma global con los ejes de la transición energética hacia la descarbonización: clima, naturaleza y personas. Dado que son realidades complementarias y mutuamente influyentes, este enfoque tiene una visión holística y se centra en la creación de capital natural y restauración de ecosistemas para maximizar la captura de CO₂ y la neutralización de emisiones, asegurando la protección de la fauna y flora autóctonas y maximizando los beneficios para las comunidades locales. La gestión del capital natural se realiza con un claro enfoque preventivo, considerando la protección de la naturaleza en el diseño de las nuevas instalaciones, implementando controles operacionales durante toda la vida útil, incluido su desmantelamiento allí donde se produzcan.

A finales de diciembre de 2022, se adoptó en la “Conferencia de las Naciones Unidas sobre biodiversidad” el Acuerdo de Kunming-Montreal”, que establece el Marco Global de Biodiversidad y objetivos globales a 2030. Es un hito muy relevante en la conservación de la naturaleza a nivel mundial, equivalente al Acuerdo de París alcanzado en 2015 para combatir el cambio climático. Este marco busca detener y revertir la pérdida de biodiversidad, asegurando que los ecosistemas sean más resistentes, sostenibles y contribuyan al bienestar humano.

En mayo de 2023, la compañía suscribió el nuevo Pacto por la Biodiversidad y el Capital Natural, en el marco de la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad (IEEB), impulsada por la Fundación Biodiversidad del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico de España. La compañía ha asumido el máximo nivel de ambición, respaldando los objetivos del Marco Mundial Kunming-Montreal de la Diversidad Biológica. En concreto, asumiendo el compromiso de evaluar (identificar y difundir los impactos y dependencias de la biodiversidad y el capital natural más relevantes derivados de la actividad de la empresa), actuar (desarrollar y poner en práctica una hoja de ruta para disminuir los riesgos y aprovechar las oportunidades) y divulgar los esfuerzos realizados y logros alcanzados en materia de conservación de la biodiversidad.

Por otra parte, después de dos años de desarrollo, el Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con la Naturaleza (TNFD) publicó, en septiembre de 2023, sus recomendaciones finales para la gestión y divulgación de riesgos relacionados con la naturaleza. Se trata de un conjunto de orientaciones para ayudar a los actores del mercado a comenzar con la evaluación integrada y la presentación de informes corporativos relacionados con la naturaleza.

A continuación, se presenta el modelo de gobernanza, la estrategia, la gestión de riesgos y oportunidades y los objetivos y métricas de la compañía en relación con la naturaleza, siguiendo las recomendaciones del TNFD y teniendo en cuenta la información disponible al cierre de 2023. En este sentido, la compañía ha iniciado un proyecto de evaluación del capital natural y la biodiversidad en todas las actividades que desarrolla tal como establece la metodología que propone el nuevo Marco.

Gobierno

La gobernanza es un aspecto clave para abordar los riesgos y oportunidades relacionados con la biodiversidad y el capital natural, como se pone de manifiesto en las recomendaciones publicadas por el TNFD.

Política de medioambiente y marco de gestión

Naturgy está comprometida con la conservación de la biodiversidad, el capital natural y el patrimonio cultural en los entornos de sus instalaciones, con especial atención a los espacios y especies protegidas, siendo sus principios de actuación (incluidos en la Política de Medioambiente) los siguientes:

- › Respetar el capital natural, la biodiversidad y el patrimonio cultural en los entornos donde se desarrolla la actividad del grupo, identificando, valorando y realizando el seguimiento, durante el ciclo de vida de las instalaciones, de los impactos y las dependencias sobre la biodiversidad.
- › Integrar la biodiversidad en el diseño y operación de los proyectos para reducir progresivamente los impactos ambientales negativos, evitando, en la medida de lo posible, el desarrollo de la actividad cerca de zonas de alto valor para la biodiversidad, especialmente áreas protegidas, implementando un enfoque preventivo basado en la jerarquía de mitigación de impactos (evitar, mitigar, restaurar y compensar) e impulsando el desarrollo de soluciones basadas en la naturaleza.
- › Prevenir, en la medida de lo posible, la alteración de la vegetación, evitar la deforestación en los entornos de operación y fomentar a lo largo de la cadena de valor la mitigación de los impactos significativos en los bosques.
- › Alcanzar la no pérdida neta de biodiversidad, promoviendo la creación neta de capital natural siempre que sea posible.

Órganos de gobierno

El Consejo de Administración, a través de la Comisión de Sostenibilidad, es el encargado del gobierno de Naturgy en materia medioambiental. Propone los objetivos y directrices en el ámbito medioambiental, supervisa que las prácticas en ese ámbito se ajustan a la estrategia y política fijadas y también supervisa la evolución del desempeño ambiental de la compañía con el seguimiento de los principales indicadores y objetivos. Esto se realiza utilizando el cuadro de mando de indicadores de alto nivel, que integra objetivos concretos de biodiversidad, reflejados en el Plan de Sostenibilidad 2021-2025. El detalle de las funciones y atribuciones de la Comisión de Sostenibilidad puede ser consultado en la sección C.2.1 del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023.

Por otra parte, la Comisión de Auditoría y Control supervisa los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros, incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción.

A nivel ejecutivo, el Comité de Dirección asegura la aplicación y el seguimiento de políticas, estrategias, planes y objetivos de negocio y sostenibilidad, y propone medidas en materia de transición energética, cambio climático y desarrollo sostenible.

Por último, el Comité de Sostenibilidad realiza el seguimiento de todos los indicadores y define y promueve los proyectos y acciones correctoras necesarias para asegurar el cumplimiento de los objetivos del Plan de Sostenibilidad, incluyendo los relacionados con la biodiversidad.

En lo que respecta a las unidades corporativas y de negocio, la unidad de MedioAmbiente y Responsabilidad Social, dentro de la Dirección General de Sostenibilidad, Reputación y Relaciones Institucionales, establece las políticas, los indicadores y objetivos de medioambiente. En coordinación con los negocios, monitoriza la evolución, consolida la información y centraliza el reporte a los comités de gestión y al Consejo de Administración en materia de sostenibilidad. Asimismo, evalúa de forma continua los principales factores de riesgo ASG. Por su parte, las unidades de negocio y corporativas aplican principios generales y estrategias, y desarrollan planes, proyectos y actividades para cumplir con los objetivos de medioambiente y biodiversidad, así como con el resto de objetivos establecidos en el Plan de Sostenibilidad.

En el seguimiento de la evolución de los indicadores del Plan de Sostenibilidad llevado a cabo por los órganos de gobierno se incluyen:

- › Indicadores directos de impacto: emisiones GEI alcances 1, 2 y 3, intensidad de CO₂, consumo de agua, producción de residuos, reciclaje o valoración de residuos.
- › Indicadores específicos de biodiversidad: nº de iniciativas de mejora de la biodiversidad
- › Indicadores de seguimiento de las acciones de gestión de los riesgos y oportunidades: Capex elegible según taxonomía europea, potencia instalada renovable, capacidad de producción o inyección de gas renovable, actividad certificada ambientalmente.

Siendo los riesgos derivados del cambio climático uno de los más relevantes desde el punto de vista del impacto generado para la naturaleza, la principal decisión adoptada por la Comisión de Sostenibilidad en los últimos años ha sido comprometer formalmente a la compañía con el objetivo Net Zero a 2050 y los objetivos climáticos incluidos en el Plan de Sostenibilidad 2021-2025.

En el caso de los riesgos relacionados con la naturaleza, actualmente están incorporados en el Mapa de Riesgos Corporativo como riesgos de medioambiente y biodiversidad, como se detalla en el apartado de Gestión del riesgo de este informe. Complementariamente, se ha decidido seguir avanzando en la cuantificación de los riesgos sobre la biodiversidad y la naturaleza hasta la plena implantación del estándar TNFD.

Estrategia

La estrategia de biodiversidad de Naturgy se integra en la estrategia de negocio en base a los tres ejes: clima, naturaleza y personas. En este sentido, las medidas más relevantes incluidas en el Plan Estratégico 2021-2025 son:

- › Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero transformando el mix de generación y los negocios de gas y electricidad hacia un modelo cada vez más descarbonizado, hasta alcanzar la neutralidad climática en 2050.
- › Protección de la biodiversidad en los emplazamientos de las instalaciones, restauración de ecosistemas y creación de capital natural para maximizar la captura de CO₂ y la neutralización de emisiones, asegurando la protección de la fauna y flora autóctonas y maximizando los beneficios para las comunidades locales.
- › Una transición justa, maximizando los beneficios de la transición hacia una economía baja en carbono y minimizando los impactos negativos sobre la actividad, los trabajadores y las comunidades locales.

La biodiversidad queda por tanto integrada en la gestión estratégica según se presenta a continuación:

Compromiso y liderazgo

Objetivo: avanzar hacia la no pérdida neta de biodiversidad implementando las mejores prácticas y promoviendo la creación de capital natural.

Riesgos y oportunidades

Naturgy evalúa y gestiona impactos, dependencias, riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza en todas sus operaciones y actividades.

Enfoque preventivo

En la construcción, operación y desmantelamiento, aplicando la jerarquía de mitigación.

Acción en naturaleza,

reducción de GEI, economía circular e iniciativas de biodiversidad.

Transparencia y diálogo

constructivo con los grupos de interés en materia de naturaleza.

Monitoreo y seguimiento,

mediante herramientas especializadas, del cuadro de mando con objetivos e indicadores clave.

Gestión de riesgos y oportunidades

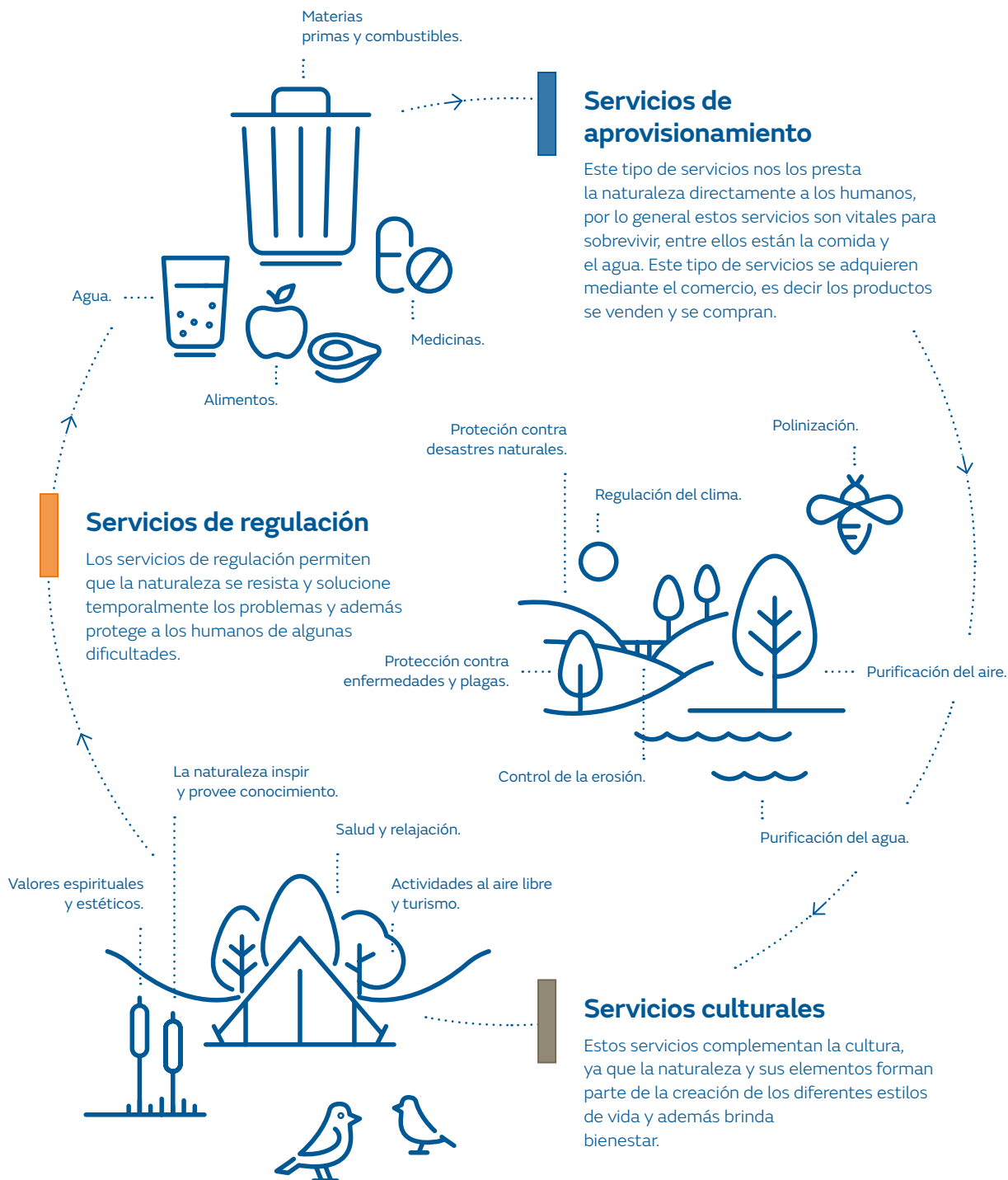
Uno de los aspectos clave de la gestión de riesgos de Naturgy es garantizar la resiliencia y sostenibilidad del negocio, por ello los riesgos medioambientales y relacionados con la naturaleza están integrados en el modelo global.

La identificación, seguimiento y evaluación de los riesgos relacionados con la biodiversidad se rige por el Mapa de Riesgos Corporativo, que es actualizado y presentado por la unidad corporativa de Control de Gestión a la Comisión de Auditoría y Control.

El proceso se enfoca en caracterizar y cuantificar los riesgos de biodiversidad más relevantes, alineados con el perfil de riesgo de la compañía. La identificación y caracterización de los riesgos tiene en cuenta las características del nivel de exposición, las variables de impacto, la severidad cuantitativa y cualitativa potencial, la probabilidad de ocurrencia y el grado de gestión y control.

Evaluación de dependencias e impactos sobre la naturaleza

Para llevar a cabo sus actividades, Naturgy necesita una serie de servicios provistos por la naturaleza, también denominados servicios ecosistémicos, que pueden clasificarse en diferentes tipologías como se muestra en la figura siguiente.



La gestión de Naturgy de los riesgos y oportunidades de biodiversidad parte de la evaluación de las dependencias e impactos sobre la naturaleza. Para ello, se ha tomado como base la herramienta ENCORE (Exploración de Oportunidades, Riesgos y Exposición de Capital Natural) y se ha realizado la evaluación de las dependencias e impactos directos de cada una de las actividades de la compañía mediante un panel de expertos interno. La evaluación de materialidad realizada por este panel ha integrado el conocimiento basado en el histórico de estudios de línea base, estudios de impacto ambiental, seguimiento de las instalaciones y eventos producidos a lo largo del tiempo. El resultado es las matrices de materialidad de dependencias e impactos particularizadas para la compañía que se muestran a continuación.

— Evaluación de dependencias e impactos sobre la naturaleza

	Generación				Producción e inyección	Distribución
	Eólica	Solar	Hidroeléctrica	Térmica	Biometano	Electricidad Gas natural
Recursos utilizados en el proceso						
Recursos no minerales como los combustibles (gas natural y otros).				Muy alta		Muy alta
Recursos renovables como el viento y la radiación solar.	Muy alta	Muy alta				
Agua subterránea almacenada bajo tierra en acuíferos, que proviene de las precipitaciones, el deshielo y los cursos de agua dulce.		Muy baja	Media	Baja		
Agua superficial que proviene de las precipitaciones de los flujos de agua de fuentes naturales.		Muy baja	Muy alta	Muy alta		
Servicios que posibilitan el proceso						
Mantenimiento del flujo de agua por el ciclo hidrológico, que permite su circulación a través de la atmósfera, la tierra y los océanos, responsable de la recarga de las fuentes de agua subterránea y del mantenimiento de los flujos de agua superficial.			Muy alta	Media		

	Generación				Producción e inyección	Distribución	
	Eólica	Solar	Hidroeléctrica	Térmica	Biometano	Electricidad	Gas natural
Servicios que posibilitan el proceso							
Calidad del agua resultante del mantenimiento de condiciones químicas adecuadas del agua, incluyendo ríos, lagos, fuentes de agua subterránea y agua salada, que permiten garantizar las condiciones de vida favorables para la biota.			Baja	Baja			
Polinización, servicio proporcionado por tres mecanismos principales: animales, agua y viento. La mayoría de las plantas dependen en cierta medida de animales que actúan como vectores, o polinizadores, para realizar la transferencia de polen.					Media		
Servicios que mitigan los impactos directos							
Biorremediación, que es el proceso natural mediante el cual organismos vivos como microorganismos, plantas, algas y algunos animales degradan, reducen y/o eliminan los contaminantes.			Baja	Muy baja	Alta		
Filtración, que es el secuestro, almacenamiento y acumulación de contaminantes por una variedad de organismos que incluyen algas, animales, microorganismos y plantas.			Muy baja	Baja			
Regulación de la composición química de la atmósfera, que mediante los procesos de difusión de contaminantes permite el mantenimiento de la calidad del aire.				Muy alta			

Continúa >

	Generación				Producción e inyección	Distribución	
	Eólica	Solar	Hidroeléctrica	Térmica	Biometano	Electricidad	Gas natural
Servicios de protección							
Regulación del clima global realizado por la naturaleza a través del almacenamiento a largo plazo de dióxido de carbono en los suelos, la biomasa vegetal y los océanos. A nivel regional, el clima está regulado por las corrientes oceánicas y los vientos, mientras que, a nivel local y micro, la vegetación puede modificar la temperatura, la humedad y la velocidad del viento.	Muy alta	Alta	Muy alta	Muy baja	Media	Alta	Media
Protección contra inundaciones y tormentas proporcionada por los efectos de amortiguamiento y atenuación de la vegetación.	Media	Media	Alta	Media	Media	Media	Media
Protección de la erosión y estabilización del terreno proporcionado por la cubierta vegetal, los ecosistemas terrestres, costeros y marinos, los humedales costeros y las dunas. La vegetación en las laderas también previene avalanchas y deslizamientos de tierra, y los manglares, praderas marinas y macroalgas brindan protección contra la erosión de las costas y los sedimentos.	Media	Media	Muy alta	Baja	Baja	Media	Media

Leyenda:

Muy alta: el proceso es extremadamente vulnerable a las interrupciones. El grado de protección que ofrece el servicio ecosistémico es crítico e insustituible.

Alta: el proceso es vulnerable a las interrupciones. El grado de protección que ofrece el servicio ecosistémico es difícilmente sustituible.

Media: la mayoría de las veces, el proceso puede tener lugar con una interrupción limitada del servicio ecosistémico debido a su resiliencia a la interrupción.

Baja: la mayoría de las veces, el proceso puede tener lugar incluso con la interrupción total del servicio del ecosistema.

Muy baja: en general, el proceso de producción puede tener lugar incluso con una interrupción total del servicio del ecosistema.

Fuente: ENCORE y elaboración propia.

En la tabla siguiente se resumen los principales impactos sobre la biodiversidad que pueden originarse por la operación de la compañía en los emplazamientos y las áreas adyacentes. En la elaboración de la tabla se han considerado los impactos que se producen en la operación de las instalaciones. En el caso de parques eólicos, plantas fotovoltaicas, plantas de biometano y redes de energía se han considerado también los impactos producidos en la fase de construcción debido a las nuevas inversiones que se están realizando en este tipo de activos.

Impactos potenciales sobre la biodiversidad

Medio natural	
<p>Uso de agua, incluyendo captación y consumo, especialmente de agua dulce en zonas de estrés hídrico.</p>	<p>El mayor potencial de impacto corresponde a las centrales térmicas de ciclo combinado, que necesitan agua de manera permanente para su funcionamiento, sobre todo para el proceso de refrigeración. Si bien las centrales situadas en zonas de estrés hídrico pueden inducir una disminución del recurso, la mayoría están diseñadas para evitar el consumo de agua dulce, utilizando agua de mar o reutilizando vertidos de otras actividades.</p> <p>Las centrales hidroeléctricas de regulación o de derivación pueden afectar la cantidad de agua disponible aguas abajo. Para minimizar el impacto, se libera un caudal ecológico suficiente para mantener los usos del agua, tanto desde el punto de vista natural como socioeconómico.</p> <p>Las centrales fotovoltaicas pueden consumir puntualmente agua para el lavado de los paneles solares, si bien los volúmenes necesarios no son elevados y se pueden implementar alternativas de limpieza en seco o con agua procedente de otras zonas en caso de estrés hídrico.</p>
<p>Ocupación de terrenos y modificación de ecosistemas terrestres, por ejemplo, por eliminación de la vegetación.</p>	<p>La construcción de nuevos proyectos produce una modificación del hábitat terrestre de manera temporal, excepto en las superficies que quedan ocupadas permanentemente durante la fase de operación.</p> <p>Las instalaciones que generan una mayor afección a los ecosistemas terrestres son las plantas fotovoltaicas y las líneas eléctricas. La construcción de líneas eléctricas supone la eliminación y el mantenimiento de manera permanente de una franja de seguridad desprovista de vegetación arbórea. En cualquier caso, se trata de un impacto reversible y recuperable, ya que además de realizar estudios previos para seleccionar la alternativa de menor afección, tras la finalización de las obras se restauran ambientalmente las zonas afectadas excepto las que quedan ocupadas por las instalaciones, que se recuperan tras el desmantelamiento al final de su vida útil.</p> <p>Las instalaciones de biometano se localizan generalmente en el interior de otras instalaciones (granjas, estaciones de depuración de aguas, etc.), por lo que su impacto sobre la ocupación del terreno es muy limitado.</p>

Medio natural

<p>Efectos sobre ecosistemas de agua dulce, como humedales, estanques, lagos, arroyos, ríos o turberas necesarios para brindar servicios ecosistémicos, como purificación de agua, desove de peces, etc.</p>	<p>Las centrales hidroeléctricas suponen la sustitución permanente del ecosistema ligado al río y la creación de uno nuevo de tipo lacustre, que en ocasiones alcanza una elevada calidad. Aguas abajo de la presa, la modificación del caudal natural puede alterar al ecosistema acuático.</p> <p>El consumo de agua y los vertidos térmicos de las centrales térmicas de ciclo combinado pueden también afectar al ecosistema acuático del medio receptor, si bien en su diseño se han realizado estudios del medio acuático y modelizaciones de vertido para incluir las medidas necesarias.</p> <p>La construcción de parques eólicos o plantas fotovoltaicas podría producir alteraciones menores de ecosistemas acuáticos cercanos de carácter temporal, si bien se llevan a cabo medidas preventivas y se realiza un seguimiento en obra para detectar y corregir impactos negativos.</p> <p>Las plantas de biometano tienen un impacto neto positivo, ya que la transformación de residuos orgánicos como purines o estiércoles en biometano evita su deposición en el terreno y los impactos negativos por contaminación del agua y sobre los ecosistemas.</p>
<p>Efectos sobre los ecosistemas marinos, por ejemplo, debido a la presencia de infraestructuras necesarias para el proceso.</p>	<p>Los vertidos de agua de las centrales de ciclo combinado situadas en la costa pueden suponer una afección permanente al ecosistema marino en el área de dispersión por la contaminación química y, sobre todo, por el incremento de temperatura de los vertidos de refrigeración. No obstante, en la fase de diseño de las centrales de ciclo combinado se han realizado estudios del medio acuático y modelizaciones de vertido para incluir las medidas necesarias de reducción de impactos.</p>
<p>Emissiones de gases de efecto invernadero, como el CO₂, metano, N₂O, SF₆, etc.</p>	<p>Las centrales térmicas emiten durante su funcionamiento gases de efecto invernadero, fundamentalmente CO₂. En los últimos años se ha producido un descenso muy acusado de la intensidad energética de estas plantas debido al cierre de las centrales de carbón, ya que las centrales de ciclo combinado tienen unas emisiones del orden de una tercera parte por unidad de energía producida.</p> <p>Las redes de gas tienen impacto sobre el clima debido a las fugas de metano que se producen, que es un gas de efecto invernadero. Para minimizarlo y reducir las fugas, se realizan seguimientos y mantenimientos periódicos.</p> <p>Algunos elementos utilizados en las redes eléctricas pueden producir fugas locales y temporales de SF₆, un gas de efecto invernadero. No obstante, se están implementando soluciones tecnológicas para reducir las fugas y el uso de SF₆ en los equipos.</p> <p>El biometano tiene un impacto positivo sobre el clima, ya que es un gas neutro en CO₂, lo que supone una reducción de los gases de efecto invernadero. Dependiendo del origen de los residuos orgánicos a partir de los que se genera, puede incluso ser un sumidero.</p>

Medio natural

Emisión de contaminantes atmosféricos, como NO_x, SO₂, partículas, etc.

Cuando las centrales térmicas están en funcionamiento emiten contaminantes atmosféricos, fundamentalmente NO_x. Durante la fase de diseño se han realizado modelizaciones atmosféricas para definir una adecuada localización, lo que unido a los sistemas implantados para reducir estos contaminantes hacen que los valores de contaminación en el entorno se mantengan dentro de los niveles de protección fijados por la legislación. Esto se pone de manifiesto con las redes de medida de la calidad del aire instaladas entorno a las centrales de ciclo combinado.

Contaminación del agua por la descarga de vertidos con incrementos de temperatura, compuestos químicos o nutrientes en el cuerpo de agua receptor.

Las centrales hidroeléctricas pueden producir en determinadas condiciones y de manera temporal deterioro de la calidad aguas abajo del embalse, por ejemplo, por reducción del oxígeno disuelto. El impacto es recuperable, habiéndose incluido medidas para mejorar la oxigenación del agua en las centrales donde ha sido necesario.

Los vertidos de las centrales térmicas de ciclo combinado pueden reducir la calidad del medio receptor debido a la contaminación térmica (vertidos de refrigeración) y química (vertidos de proceso). Para reducir el impacto se han considerado criterios ambientales en el diseño de los sistemas de refrigeración, instalando torres de refrigeración cuando era necesario e incluyendo las medidas pertinentes para mantener los niveles de contaminantes dentro de los límites marcados por la legislación. Además, se realiza un control de los vertidos monitorizando los principales contaminantes.

Las plantas de biometano tienen un impacto neto positivo, ya que la transformación de residuos orgánicos como purines o estiércoles en biometano evita su deposición en el terreno y los impactos negativos por contaminación del agua y sobre los ecosistemas.

Contaminación del suelo por derrames accidentales o inadecuada gestión de residuos o materiales susceptibles de liberar contaminantes.

Incidentes localizados en la construcción u operación de las instalaciones, como fugas o derrames, puedan dar lugar a contaminación del suelo por aceite u otros residuos. La cantidad y peligrosidad de estas sustancias es muy limitada, además, se llevan a cabo medidas preventivas de gestión y vigilancia para evitar los impactos negativos.

Las plantas de biometano tienen un impacto neto positivo, ya que la transformación de residuos orgánicos como purines o estiércoles en biometano evita su deposición en el terreno y los impactos negativos por contaminación del suelo.

Generación de residuos sólidos peligrosos, no peligrosos e inertes.

La construcción u operación de las instalaciones conlleva la producción de residuos. La magnitud no es elevada dada la cantidad y las características de los residuos producidos y el sistema de gestión ambiental implantado.

Por su parte, el biometano supone la valorización de residuos orgánicos generados en otras actividades, por lo que tiene un impacto netamente positivo.

Medio natural

Perturbación por ruidos, emisiones lumínicas, etc.

Durante el funcionamiento de los parques eólicos se pueden producir molestias por ruidos.

En el entorno de las centrales térmicas se pueden producir molestias por los ruidos y el tráfico de vehículos.

En todos los casos, en el diseño de las instalaciones se realizan modelizaciones de ruidos para incluir las medidas necesarias para mantenerlos por debajo de los límites legales. Además, periódicamente se realizan medidas para verificar la efectividad de las mismas.

Afección a la fauna.

En las centrales hidroeléctricas, la existencia del embalse y la presencia de la presa producen alteraciones permanentes sobre la fauna acuática, al afectar a las áreas de desove o cortar los flujos migratorios. El impacto puede llegar a ser irreversible, si bien es recuperable por la adopción de medidas como el caudal ecológico o la instalación de dispositivos para que la fauna acuática supere la presa (escalas de peces...).

El funcionamiento de los parques eólicos supone riesgo de colisiones de aves y murciélagos con los aerogeneradores.

Por su parte, la construcción de plantas fotovoltaicas puede producir afecciones sobre las aves esteparias presentes en la zona, y las líneas eléctricas pueden producir colisión y electrocución de aves y murciélagos en los tendidos. En todos estos proyectos, durante la fase de diseño se analiza la presencia de especies sensibles, adaptando la localización e implantación de las instalaciones e implementando medidas de evitación. Además, se realiza un seguimiento ambiental para poner en marcha, en caso necesario, medidas adicionales.

Creación de condiciones favorables para el asentamiento de especies invasoras, plagas y patógenos.

Las actividades no conllevan la introducción de especies exóticas invasoras, si bien los embalses de las centrales hidroeléctricas pueden crear condiciones favorables para su asentamiento

Medio social

Impacto paisajístico.

La presencia de las instalaciones de mayor altura, como aerogeneradores, chimeneas de las centrales térmicas o apoyos eléctricos, pueden producir disminución de la calidad paisajística. En el caso de las centrales térmicas o líneas eléctricas, cuando se ubican en zonas industriales o antropizadas, se reduce el impacto por integración visual. En la mayor parte de los casos el impacto es irreversible, aunque recuperable al poderse realizar actuaciones concretas de apantallamiento visual.

En el caso de las centrales hidroeléctricas, el impacto puede ser positivo en los embalses de tipo fluyente, en los que no hay banda árida, debido al efecto espejo de la lámina de agua.

Medio social

Afección al patrimonio cultural.	Durante la construcción de nuevas instalaciones existe el riesgo de dañar de manera permanente restos arqueológicos localizados en la zona. Para evitarlo, en la fase de diseño se realizan prospecciones arqueológicas y seguimientos a pie de obra durante los movimientos de tierra para detectar y evitar la afección a elementos del patrimonio cultural. Este riesgo no es significativo en el biometano al localizarse dentro de otras instalaciones (granjas, estaciones de depuración de aguas).
Creación de empleo e inducción de actividades económicas.	La construcción y operación de las instalaciones supone creación de empleo. Además, se generan ingresos en los municipios por pago de impuestos y actividades económicas indirectas.

Fuente: ENCORE y elaboración propia.

Durante la construcción de nuevas instalaciones existe el riesgo de dañar de manera permanente restos arqueológicos localizados en la zona. Para evitarlo, **en la fase de diseño se realizan prospecciones arqueológicas y seguimientos a pie de obra** durante los movimientos de tierra para detectar y evitar la afección a elementos del patrimonio cultural.



La construcción y operación de las instalaciones supone creación de empleo. Además, se generan ingresos en los municipios por pago de impuestos y actividades económicas indirectas.



Generación térmica					Producción e inyección de biometano					Distribución de electricidad					Distribución de gas								
Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad
-	Muy alta	Permanente	Extensivo	Reversible	Recuperable	-	Muy Baja	Temporal	Localizado	Reversible	Recuperable	-	Media	Permanente	Extensivo	Reversible	Recuperable	-	Baja	Temporal	Localizado	Reversible	Recuperable
-	Media	Permanente	Localizado	Reversible	Recuperable	+	Media	Permanente	Extensivo	No aplica		-	Media	Permanente	Extensivo	Reversible	Recuperable	-	Alta	Temporal	Extensivo	Reversible	Recuperable
-	Muy alta	Permanente	Extensivo	Reversible	Recuperable	+	Media	Permanente	Extensivo	No aplica		-	Baja	Temporal	Extensivo	Reversible	Recuperable	-	Alta	Temporal	Extensivo	Reversible	Recuperable

Generación térmica					Producción e inyección de biometano					Distribución de electricidad					Distribución de gas																			
Impacto +/-					Impacto +/-					Impacto +/-					Impacto +/-																			
Materialidad					Materialidad					Materialidad					Materialidad																			
Duración					Duración					Duración					Duración																			
Extensión					Extensión					Extensión					Extensión																			
Reversibilidad					Reversibilidad					Reversibilidad					Reversibilidad																			
Recuperabilidad					Recuperabilidad					Recuperabilidad					Recuperabilidad																			
-	Alta	Permanente	Extensivo	Reversible	Recuperable	-	Media	Permanente	Extensivo	Reversible	Recuperable	-	Baja	Temporal	Localizado	Reversible	Recuperable	-	Muy baja	Permanente	Localizado	Reversible	Recuperable	-	Media	Permanente	Localizado	Reversible	Recuperable					
-	Alta	Permanente	Extensivo	Reversible	Recuperable	+	Media	Permanente	Extensivo	No aplica	+	Media	Permanente	Extensivo	No aplica	-	Baja	Temporal	Localizado	Reversible	Recuperable	-	Baja	Permanente	Localizado	Reversible	Recuperable	-	Media	Permanente	Localizado	Reversible	Recuperable	
-	Alta	Permanente	Extensivo	Reversible	Recuperable	+	Media	Permanente	Extensivo	No aplica	-	Baja	Temporal	Localizado	Reversible	Recuperable	-	Baja	Permanente	Localizado	Reversible	Recuperable	-	Baja	Permanente	Localizado	Reversible	Recuperable	-	Media	Permanente	Localizado	Reversible	Recuperable

	Generación eólica					Generación fotovoltaica					Generación hidroeléctrica							
	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad
Medio natural																		
Afección a la fauna	-	Alta	Permanente	Localizado	Reversible	Recuperable	-	Baja	Permanente	Localizado	Reversible	Recuperable	-	Alta	Permanente	Localizado	Reversible	Recuperable
Creación de condiciones favorables para el asentamiento de especies invasoras, plagas y patógenos.													-	Baja	Temporal	Localizado	Reversible	Recuperable
Medio social																		
Impacto paisajístico.	-	Alta	Permanente	Extensivo	Reversible	Recuperable	-	Media	Permanente	Extensivo	Reversible	Recuperable	- +	Media	Permanente	Extensivo	Reversible	Recuperable
Afección al patrimonio cultural.	-	Baja	Temporal	Localizado	Irreversible	Recuperable	-	Muy baja	Temporal	Localizado	Irreversible	Recuperable						
Creación de empleo e inducción de actividades económicas.	+	Media	Permanente	Localizado	No aplica		+	Media	Permanente	Localizado	No aplica		+	Baja	Permanente	Localizado	No aplica	

Fuente: ENCORE y elaboración propia.

Definiciones:

- Impacto: beneficioso (+) o perjudicial (-).
- Materialidad: relevancia del impacto.
- Duración: tiempo que permanecería el impacto, siendo permanente cuando es igual o superior a la vida útil de la instalación y temporal en caso contrario.
- Extensión: área de influencia del impacto. Localizado si tiene carácter puntual, en caso contrario es extensivo.
- Reversibilidad: indica la posibilidad de reconstrucción del factor afectado por el proyecto por medios naturales una vez que la acción deja de incidir sobre el medio.
- Recuperabilidad: indica la posibilidad de recuperación del factor afectado mediante la aplicación de medidas correctoras. Así, un impacto puede ser recuperable o irrecuperable.

Generación térmica		Producción e inyección de biometano		Distribución de electricidad		Distribución de gas	
Impacto +/-	Materialidad	Impacto +/-	Materialidad	Impacto +/-	Materialidad	Impacto +/-	Materialidad
Duración	Extensión	Duración	Extensión	Duración	Extensión	Duración	Extensión
Reversibilidad	Recuperabilidad	Reversibilidad	Recuperabilidad	Reversibilidad	Recuperabilidad	Reversibilidad	Recuperabilidad
+	Media	+	Media	+	Media	-	Muy baja
Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Temporal	Temporal
Localizado	Localizado	Localizado	Localizado	Localizado	Localizado	Localizado	Localizado
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	Irreversible	Irreversible	Irreversible	Irreversible
				Recuperable	Recuperable	Recuperable	Recuperable
-	Baja	-	Baja	-	Baja	-	Muy baja
Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente		
Extensivo	Extensivo	Extensivo	Extensivo	Extensivo	Extensivo		
Reversible	Reversible	Reversible	Reversible	Reversible	Reversible		
Recuperable	Recuperable	Recuperable	Recuperable	Recuperable	Recuperable		

Nota: para los impactos positivos no se caracteriza su reversibilidad ni recuperabilidad, al no ser conceptos aplicables.

Evaluación de riesgos sobre la naturaleza

Actualmente, el análisis de riesgos sobre la biodiversidad se realiza sobre las instalaciones propias y las áreas adyacentes sobre las que éstas tienen influencia.

Los riesgos sobre la naturaleza dependen de las características concretas del entorno en el que se desarrollan las actividades. La información analizada tanto de impactos como de dependencias se traduce en riesgos relacionados con la naturaleza. Es decir, la pérdida del capital natural, la reducción del stock de recursos naturales renovables y no renovables o la pérdida de funcionalidad de los ecosistemas conllevan dos tipos de riesgos, operativos o físicos y de transición. Los riesgos operativos o físicos son debidos a la materialización de daños a la naturaleza y a cambios en las existencias y los flujos naturales. Por su parte, los riesgos de transición son el resultado de cambios en las políticas, requisitos tecnológicos, legales y de preferencias de los consumidores. Cuanto más grandes y catastróficos sean los riesgos físicos esperados, más fuertes son los de transición, puesto que pueden conllevar cambios normativos o en los mercados.

Estos riesgos están actualmente incorporados en el Mapa de Riesgos Corporativo como riesgos operativos sobre el medio ambiente y biodiversidad. En la siguiente gráfica se muestra la evaluación de dichos riesgos, realizada en función de su impacto (eje horizontal) y probabilidad de ocurrencia (eje vertical).



En relación con los riesgos derivados de la cadena de suministro, el modelo de compras y gestión de proveedores global contempla criterios ambientales, entre los que se incluyen el cambio climático, atmósfera, agua, suelo, paisaje, territorio, patrimonio, consumo de recursos, producción de residuos y biodiversidad. En este marco, para todos los suministradores se realiza una evaluación particularizada del riesgo sobre la naturaleza.

Para poder realizar un análisis detallado y localizado, siguiendo las directrices de la metodología LEAP (Localizar, Evaluar, Auditar y Preparar) del TNFD, se cuenta con un Sistema de Información Geográfica que analiza el riesgo de biodiversidad de las diferentes instalaciones y redes de energía a nivel global, considerando las interacciones con los espacios de elevado valor de biodiversidad, la presencia de especies amenazadas (tomando como referencia la lista

roja de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza, UICN) y el estrés hídrico (mapa de riesgos de agua global de Aqueduct). Actualmente, se está llevando a cabo una mejora de dicho sistema para incluir también el tipo de ecosistema y su estado de conservación.

Los resultados del análisis LEAP que se está llevando a cabo se obtendrán a lo largo de 2024 y el trabajo se ha estructurado como se detalla a continuación:

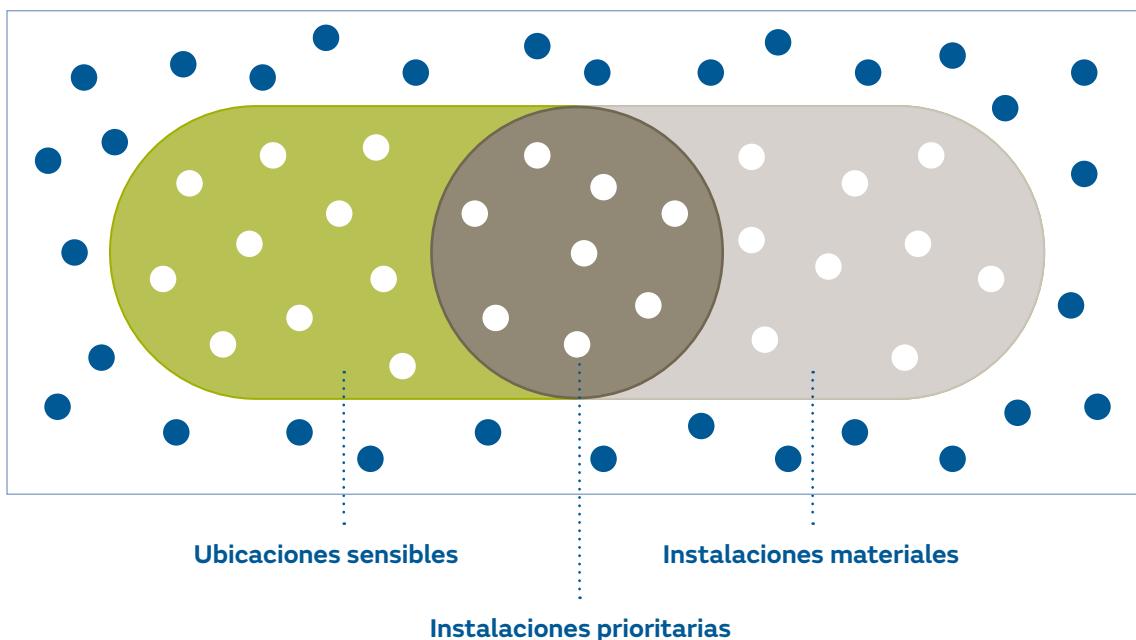
- › **L.** Localizar las actividades clave e identificar su interacción con la naturaleza.
- › **E.** Evaluar sus dependencias e impactos.
- › **A.** Auditar sus riesgos y oportunidades.
- › **P.** Prepararse para responder a los riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza e informar a los inversores.

Hasta la fecha, se ha avanzado en la fase L, siendo algunos de los resultados preliminares los siguientes:

- › **L1.** Panorámica del modelo empresarial y cadena de valor: se ha analizado la cadena de valor, decidiéndose centrar la primera fase del proyecto sobre las operaciones directas, es decir, las instalaciones sobre las que se tiene control operacional y se dispone de la información suficiente para realizar el análisis completo. En fases posteriores se abordará el análisis de las actividades aguas arriba y aguas abajo.
- › **L2.** Revisión de impactos y dependencias: partiendo de la herramienta SBTN Materiality Tool propuesta por TNFD, y realizando las adaptaciones necesarias para considerar las diferentes fases de los proyectos (diseño y construcción, operación y desmantelamiento), se identificaron los impactos y dependencias clave de cada tipo de tecnología sobre los motores de impacto, clasificándolos en una escala de 5 niveles de materialidad (de muy baja a muy alta). En relación con cambio climático, teniendo en cuenta que Naturgy ya realiza un reporte sobre los efectos del cambio climático relativo a los gases de efecto invernadero (GEI), este motor de impacto se enfocó desde el punto de vista de los impactos y dependencias de efectos del cambio climático sobre la naturaleza (por ejemplo, eventos climáticos extremos o efectos sobre sumideros de carbono). Para la determinación de la materialidad, se ha considerado que aquellas tecnologías con valores moderados, altos o muy altos tienen impactos o dependencias significativas respecto a la naturaleza, y por tanto, se consideran instalaciones materiales. Los resultados de este análisis revelan una relación de materialidad con la naturaleza para todos los tipos de instalaciones salvo para plantas de biometano, subestaciones eléctricas, gaseoductos y plantas GLP, GNC y GNL.
- › **L3.** Interfaz con la naturaleza. Para definir la interacción con la naturaleza, se combinó la ubicación de las instalaciones, considerando sus áreas de influencia, con la fuente de UICN Global Ecosystem Typology recomendada por TNFD. Esta fuente de datos proporciona información sobre biomas. Esta base de datos global ha permitido determinar los tipos de ecosistemas concretos sobre los que existe una mayor presión.
- › **L4.** Interfaz con lugares sensibles. Las ubicaciones sensibles se determinan en función de:
 - Su importancia para la biodiversidad: si el ecosistema se identifica como parte de un hotspot de biodiversidad, un área protegida o de cualquier otro espacio reconocido internacionalmente, los riesgos asociados a las pérdidas o deterioro de la naturaleza son mayores. Se ha utilizado la base de datos mundial de áreas protegidas (WDPA) para la evaluación de la importancia para la biodiversidad en todos los países, excepto en las instalaciones situadas en España que se ha utilizado información de Espacios Red Natura 2000 (RN2000).
 - La integridad de los ecosistemas: si el ecosistema presenta un estado de conservación o integridad alto, las actividades con un mayor impacto comprometerán estas condiciones en mayor medida.

- El estrés hídrico: si la ubicación es un área que experimenta estrés hídrico, donde la cantidad y/o la calidad del agua disponible se está deteriorando, las actividades que en ellas se desarrollen están expuestas a un mayor riesgo ambiental relacionado con la disponibilidad de agua.

Cruzando la información sobre las instalaciones materiales (L2) y las ubicaciones sensibles (L4), se han identificado las instalaciones prioritarias.



Mitigación de riesgos

A partir de la identificación de los riesgos, Naturgy hace una gestión ambiental basada en el principio de prevención. Desde hace años, la compañía cuenta con un Sistema Integrado de Gestión (SIG) de calidad, medioambiente, seguridad y salud, certificado en la componente ambiental según los requisitos de la norma ISO 14001, y auditado externamente todos los años. Este sistema tiene como objetivo la mejora continua, la prevención de la contaminación y la reducción de los impactos ambientales a lo largo de toda la cadena de valor, con la implicación de empleados, proveedores y otras partes interesadas. El objetivo principal de esta gestión es la reducción del impacto sobre los ecosistemas, a través de la realización de estudios previos para las nuevas instalaciones, la disminución de emisiones, consumo de recursos o producción de residuos; y el desarrollo de acciones directas sobre la biodiversidad.

En lo que se refiere a las nuevas instalaciones, se aplica el principio de precaución, realizando estudios de impacto ambiental previos durante la fase de diseño. En estos estudios se analiza el entorno de los emplazamientos, con especial atención a los espacios protegidos que poseen un elevado valor ecológico, adaptando la ubicación y los componentes del proyecto para evitar o reducir al mínimo los impactos negativos sobre la biodiversidad. En aquellos casos en los que no es posible evitar completamente la afección, se establecen las medidas correctoras

o compensatorias necesarias. El establecimiento de medidas adicionales de carácter voluntario contribuye al conocimiento y mitigación de los impactos derivados de las instalaciones. Asimismo, la compañía toma en consideración la opinión de los grupos de interés presentes en los lugares donde opera.

Durante la fase de funcionamiento, la compañía aplica procedimientos de control operacional y, en las instalaciones en las que pueda existir una mayor afección potencial, se llevan a cabo estudios de evaluación de riesgos ambientales y se definen planes de emergencia ambiental para prevenir el incidente antes de que ocurra, o para minimizar sus daños. También se realizan, de forma periódica, simulacros de emergencia ambiental en los que se ponen a prueba los procedimientos definidos.

Además, se cuenta con un sistema de información geográfica, donde se integran tanto los espacios naturales protegidos en cada país como las instalaciones e iniciativas de biodiversidad llevadas a cabo. Esta herramienta permite identificar, cuantificar, gestionar y realizar el seguimiento de los impactos sobre la biodiversidad.

A continuación, se citan las líneas de acción y algunos ejemplos de las iniciativas que se desarrollan para compensar o reducir los impactos negativos generados sobre la biodiversidad:

► Protección de fauna

- En varios parques eólicos se han implementado medidas para evitar las colisiones de aves, como el pintado de palas o las aplicaciones para paradas en tiempo real de aerogeneradores ante peligro de colisión.
- En el entorno de parques eólicos se lleva a cabo la retirada sistemática de carroña (restos de cadáveres de ganado, etc.), con el fin de evitar colisiones de aves especialmente ciertas rapaces como el buitre, que son atraídas precisamente para alimentarse con estos restos.
- Continuación de las actuaciones de mejora de hábitat del urogallo (especie en peligro de extinción) en el parque natural protegido Lago de Sanabria, en colaboración con Fundación Patrimonio Natural, entre ellas la construcción de un centro de cría.
- Apoyo al centro de recuperación de fauna silvestre de Guadalajara de la Junta de Castilla La Mancha: alojamiento de individuos de fauna silvestre, programas de cría en cautividad y estancias temporales de individuos de especies con programas de reintroducción.
- Junto con GREFA, y en colaboración con las autoridades ambientales, se han reintroducido 40 ejemplares de cernícalo primilla, una rapaz migratoria catalogada como vulnerable debido a que sus poblaciones se han reducido por las transformaciones sufridas en el campo en las últimas décadas.
- Se ha continuado con las capturas periódicas de salmones, sábalos, anguilas y lampreas que llegan a la central hidroeléctrica de Frieira, realizadas en colaboración con la Xunta de Galicia. Los ejemplares son trasladados para repoblar los afluentes del Bajo Miño, dentro de una zona protegida donde estas especies tendrán la posibilidad de retornar al mar.
- Se han realizado actuaciones de protección de la fauna en el canal de embalse la Toba a la central hidroeléctrica de Villalba de la Sierra para reducir los impactos negativos sobre las especies afectadas.
- En más de 2.260 apoyos de redes eléctricas, se han realizado actuaciones para minimizar el riesgo de electrocución de aves cuando son utilizados por éstas como posaderos. Además, se han instalado salvapájaros en varios tramos para reducir el riesgo de colisión.

- Para conocer y reducir el riesgo de colisión de varias especies de rapaces (águila perdicera, águila real, etc.) sobre parques eólicos y líneas eléctricas se han realizado varios proyectos de marcaje de ejemplares con GPS, liberación y seguimiento, con el fin de conocer sus patrones de movimiento.
- Se ha llevado a cabo el mantenimiento de los “transformadores de biodiversidad”, que aprovechan edificios de transformadores eléctricos en desuso para proporcionar lugares de reproducción y refugio a diferentes especies silvestres (aves, murciélagos, insectos, etc.).

› Protección y restauración de ecosistemas

- En España, se ha desarrollado un sistema de detección precoz de incendios en las proximidades de líneas eléctricas. Las alertas se generan a través de un sistema que utiliza información en tiempo real de los satélites Copernicus de la UE y de la NASA.
- A partir de las inspecciones de líneas eléctricas a través de drones, se ha implementado un sistema para el procesamiento de las imágenes mediante inteligencia artificial para, entre otras cosas, detectar nidos o aves.
- Se ha participado en el “Proyecto WETLANDS4CLIMATE”, coordinado por Global Nature, para establecer pautas de gestión de humedales mediterráneos con el fin de que funcionen como sumideros de carbono, manteniendo además su integridad ecológica, funcionalidad y prestando los servicios propios de un ecosistema sano.

Gestión de oportunidades relacionadas con la naturaleza

A continuación, se resumen las principales líneas de acción en el marco de las oportunidades relacionadas con la naturaleza:

› Soluciones basadas en la naturaleza

- En el marco de las soluciones basadas en la naturaleza, se realiza una innovadora iniciativa que consiste en el uso del ganado para el mantenimiento de calles de las líneas eléctricas y en las parcelas de centrales fotovoltaicas. La reducción de la vegetación en las calles de las líneas y en los recintos de las plantas solares es una medida necesaria para garantizar la seguridad. La sustitución de maquinaria por ganado autóctono, con menor impacto en el medioambiente, impulsa el pastoreo tradicional y el desarrollo rural.

› Generación de conocimiento, divulgación y educación

- Se han realizado diversas acciones de sensibilización ambiental. En España, en colaboración con GREFA, se han realizado sesiones formativas para colegios, tanto presenciales como virtuales, con una asistencia de 835 escolares y 45 docentes. En Argentina también se realizaron diversas acciones educativas sobre educación ambiental, que incluyeron diversos temas de interés, como el uso responsable de los recursos naturales.

› Participación e implicación de los grupos de interés

- Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad: en 2013, Naturgy firmó el Pacto por la biodiversidad y desde entonces participa en esta iniciativa que coordina la Fundación Biodiversidad del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. En mayo de 2023, la compañía suscribió el nuevo Pacto por la Biodiversidad y el Capital Natural, asumiendo el máximo nivel de ambición.

- Participación en iniciativas colaborativas empresariales tales como la Comisión de Industria y Transición Ecológica de la CEOE, la iniciativa Nature Business Ambition de Forética o el Grupo de Trabajo sobre Capital Natural y Energía, junto con otras empresas del sector (Cepsa, EDP España, Enagás, Endesa, Grupo Red Eléctrica, Iberdrola y Repsol), para implementar un marco armonizado de evaluación del impacto en el capital natural del sector energético español.
- Colaboración con diferentes organizaciones del tercer sector en iniciativas de biodiversidad (Fundación Global Nature, GREFA, FIEB, etc.). Las iniciativas más destacadas se describen en la parte final de este capítulo.
- La Fundación Naturgy realiza numerosas iniciativas para difundir, formar, informar y sensibilizar a la sociedad en temas de medioambiente. Por ejemplo, colabora con las administraciones públicas, universidades, asociaciones conservacionistas, otras empresas del sector y diversas entidades, en las iniciativas de protección, así como en la creación y difusión de conocimiento técnico para mejorar la protección de la biodiversidad y el desarrollo del capital natural. Igualmente, organiza actividades de voluntariado ambiental para los empleados de la compañía y sus familias, que fomentan el desarrollo de actitudes y comportamientos individuales de respeto y conservación del medio natural.



Métricas y objetivos

Para mitigar los riesgos relacionados con las dependencias e impactos de la naturaleza, la compañía cuenta con un cuadro de mando que incluye todos los factores de impacto que resultan materiales para las actividades, en línea con lo establecido por la iniciativa SBTN (objetivos basados en la ciencia para la naturaleza). El cuadro de mando incluye objetivos de cambio climático, economía circular, biodiversidad y gestión ambiental, cuyo cumplimiento repercute de manera positiva en la naturaleza. A continuación, se muestran los indicadores de alto nivel, con sus objetivos a 2025 y el avance del desempeño en los últimos años:

	Objetivo 2025	2023	2022	Año base 2017
Actividad con certificación ambiental ISO 14001 ⁽⁴⁾ (%)	95	97,2	97,9	87,7
Cálculo riesgos climáticos físicos y de transición energética a nivel corporativo (50%) y a nivel unidades de negocio (100%) (%)	100	75	50	n.a.
CAPEX elegible según Taxonomía europea (%)	80	79	67	n.a.
Emisiones absolutas GEI alcance 1 y alcance 2 (millones tCO ₂ eq) ⁽²⁾	11,0	12,9	15,1	21,8
Emisiones absolutas GEI alcance 3 (millones tCO ₂ eq) ⁽²⁾	109,4	101,7	110,1	142,6
Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh) ⁽²⁾	199	247	279	388
Capacidad libre de emisiones (%) ⁽¹⁾	51,10	40,95	37,50	26,00
Potencia instalada de origen renovable (%) ⁽²⁾	48,2	37,0	33,7	22,0
Gases renovables (TWh) ⁽²⁾	0,52	0,30	0,22	n.a.
Consumo de agua (hm ³) ⁽²⁾	14,70	17,00	18,80	28,00
Intensidad de consumo de agua en generación (hm ³ /TWh) ⁽¹⁾	0,31	0,39	0,40	0,60
Residuos producidos (kt)	110	115	94	824
Residuos reciclados o valorizados (%) ⁽²⁾	93	95	92	33
Emisiones atmosféricas de SO ₂ (kt) ⁽¹⁾	0,9	0,7	0,8	19,2
Emisiones atmosféricas de NO _x (kt) ⁽¹⁾	8,8	8,2	8,1	29,3
Iniciativas de mejora de la biodiversidad (número)	350	353	345	n.a.
Implantar recomendaciones del TNFD ⁽³⁾ en ámbito corporativo (%) ⁽¹⁾	100	25	n.a.	n.a.

⁽¹⁾ Objetivos que se han introducido en 2023 en la revisión del Plan Estratégico a 2025.

⁽²⁾ Objetivos revisados en 2023 en la revisión del Plan Estratégico a 2025.

⁽³⁾ Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con la Naturaleza (TNFD).

⁽⁴⁾ Porcentaje de Ebitda certificado. El Ebitda utilizado para calcular este porcentaje corresponde a cierre de noviembre.

Complementariamente se utilizan una serie de métricas e indicadores para evaluar las dependencias, impactos y riesgos más relevantes sobre los diferentes motores de impacto, como puede verse en la siguiente tabla:

Motor de impacto	Indicador	Métrica	Localización de los datos en el informe
Cambio climático	Emisiones GEI.	Cantidad de emisiones GEI emitidas directas (alcance 1) e indirectas (alcances 2 y 3) por tipo de gas, actividad y geografía. Intensidad de emisiones GEI. Cantidad de emisiones de CO2 compensadas.	Ver capítulo “Cambio climático y transición energética”, realizado conforme a las recomendaciones del TCFD.
	Huella espacial.	Superficie total ocupada por tipo de instalación.	Ver apartado “Afección a áreas de alta biodiversidad o espacios naturales” más adelante.
Superficie restaurada ambientalmente por actividad y país.		Ver apartado “Iniciativas de biodiversidad”, tabla Hábitats protegidos o restaurados, más adelante.	
Cambio de uso de suelo	Afección a espacios naturales.	Número de emplazamientos y kilómetros de infraestructuras lineales dentro de o junto a áreas protegidas por tipo de instalación. Superficie total ocupada dentro de o junto a áreas protegidas por tipo de instalación. Porcentaje de superficie ocupada dentro de o junto a áreas protegidas por geografía	Ver apartado “Afección a áreas de alta biodiversidad o espacios naturales” más adelante.
		Superficie restaurada ambientalmente en espacios protegidos o que benefician a especies protegidas por actividad y país. Nº iniciativas de biodiversidad en espacios protegidos	Ver apartado “Iniciativas de biodiversidad” más adelante.

Continúa >

Motor de impacto	Indicador	Métrica	Localización de los datos en el informe
Contaminación	Residuos producidos.	Peso de residuos peligrosos y no peligrosos generados por tipología y disposición final. Porcentaje de residuos valorizados.	Ver capítulo “Economía circular y ecoeficiencia”.
	Derrames.	Número de derrames producidos por actividad y geografía. Volumen y naturaleza de los vertidos. Superficie de suelo natural afectado.	Ver capítulo “Economía circular y ecoeficiencia”.
	Vertidos al medio acuático.	Peso contaminantes vertidos al medio acuático por tipología.	Ver capítulo “Economía circular y ecoeficiencia”.
		Número de incidentes de no conformidad asociados con permiso, estándares y reglamentos de cantidad o calidad del agua.	Ver capítulo “Economía circular y ecoeficiencia”.
	Emissiones atmosféricas.	Peso de contaminantes atmosféricos no GEI producidos por tipo: - Dióxido de azufre - Óxidos de nitrógeno - Partículas - Mercurio - Sustancias que agotan la capa de ozono (HCFC y freón R22).	Ver capítulo “Economía circular y ecoeficiencia”.
Uso de recursos	Energía y materiales.	Consumo de energía e intensidad energética por tipología.	Ver capítulo “Economía circular y ecoeficiencia”.
	Energía y materiales.	Cantidad de materiales utilizados.	Ver capítulo “Economía circular y ecoeficiencia”.
	Agua.	Cantidad de agua captada en total y en zonas de estrés hídrico por origen (mar, dulce, reutilizada...).	Ver capítulo “Economía circular y ecoeficiencia”.
		Cantidad de agua consumida en total y en zonas de estrés hídrico por origen y proceso.	Ver capítulo “Economía circular y ecoeficiencia”.
		Cantidad de agua vertida total y en zonas de estrés hídrico por destino (mar, río...).	Ver capítulo “Economía circular y ecoeficiencia”.

Continúa >

Motor de impacto	Indicador	Métrica	Localización de los datos en el informe
Estado de la naturaleza y otros	Especies en riesgo de extinción.	Número de especies de la lista roja de la UINC y de listados nacionales en áreas de afectadas por las operaciones por grupo faunístico y nivel de riesgo de extinción.	Ver apartado “Afección a especies protegidas” más adelante.
	Gestión de impactos.	Porcentaje de actividades bajo sistema de gestión ambiental certificado para reducir riesgos sobre el medio ambiente y la biodiversidad.	Ver capítulo “Gobernanza y gestión ambiental”.
	Gestión de impactos.	Número iniciativas de biodiversidad realizadas por jerarquía de mitigación y país. Porcentaje de iniciativas de biodiversidad realizadas voluntariamente.	Ver apartado “Iniciativas de biodiversidad” más adelante.

A continuación, se incluyen los principales indicadores específicos de biodiversidad.

Afección a áreas de alta biodiversidad o espacios naturales protegidos

Para determinar las instalaciones que se encuentran adyacentes a este tipo de espacios, no se han considerado únicamente sus límites físicos, sino unas determinadas 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 de estos.

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

Negocio	Tipo de operación	Ubicación respecto al área protegida	Superficie (ha)		Valor de biodiversidad 2023
			2023	2022	
Electricidad	Generación	Renovable	21.325	20.657	MNA, PPG, MAB, OSPAR, RAMSAR, IBA, PEIN, PJN, PNA, RF, RN, ZEPA, ZH, ZIC, ZREEN MNA, PPG, MAB, OSPAR, RAMSAR, IBA, PEIN, PJN, PNA, RF, RN, ZEPA, ZH, ZIC, ZREEN
		Convencional	232		MAB, CE, IBA, ZREEN MAB, CE, IBA, ZREEN
	Transporte y distribución	Redes de electricidad	Dentro del área y junto al área.	30.218	24.418

Continúa >

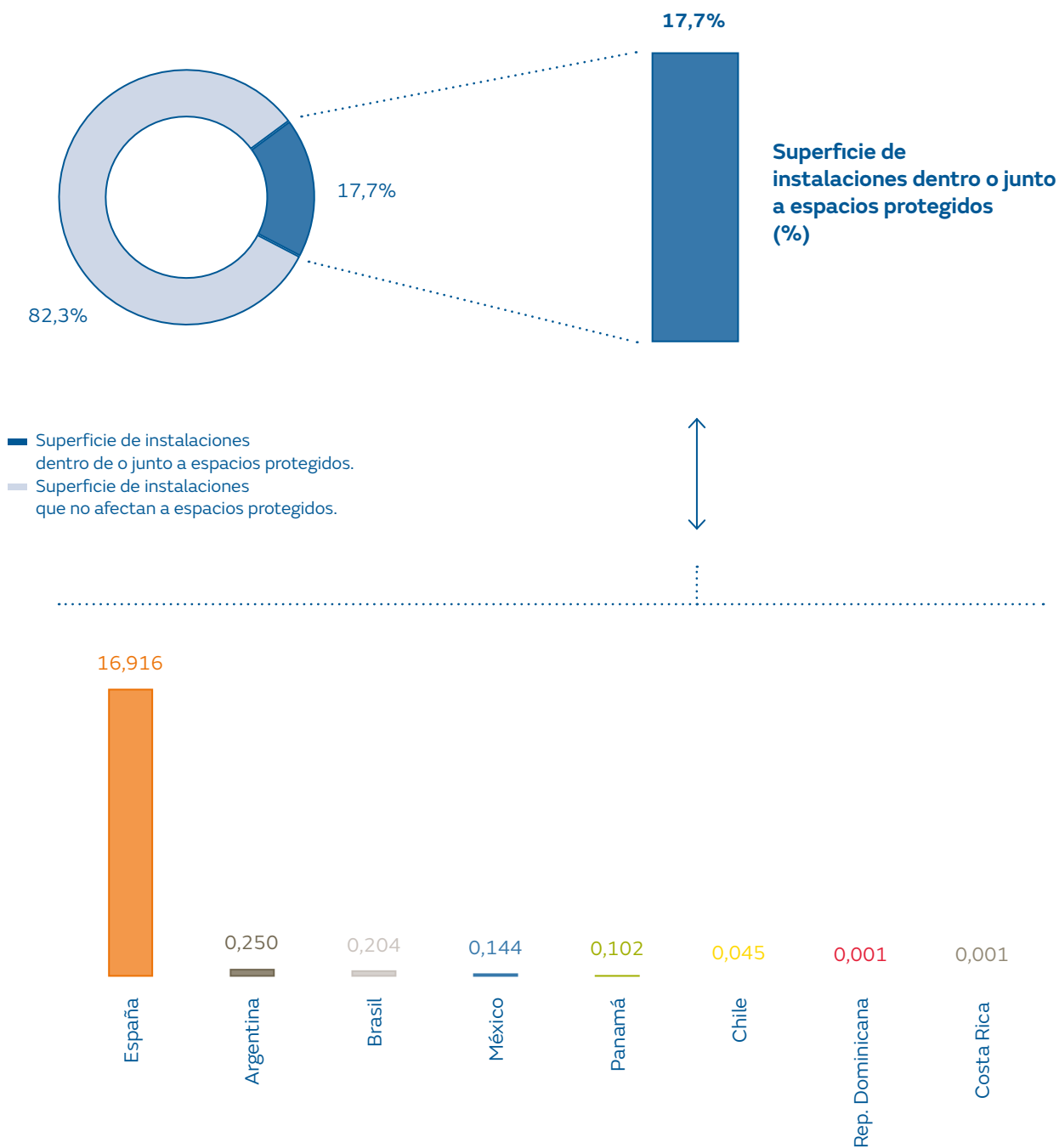
Negocio	Tipo de operación		Ubicación respecto al área protegida	Superficie (ha)		Valor de biodiversidad 2023
				2023	2022	
	Exploración	Exploración	Dentro del área	0	510	
	Producción e inyección de biometano	Producción e inyección de biometano	Dentro del área y junto al área.	0	0	
Gas	Transporte y distribución	Redes de gas	Dentro del área y junto al área.	10.651	9.721	AUS, MNA, PN, PPG, MAB, OSPAR, RAMSAR, ZEPIM, ANP, APA, ARIE, BP, CE, EN, HP, IBA, M, PE, PEIN, PPN, PPNIN, PPNM, PNA, PPU, PR, PU, REX, RFS, RN, RNC, RNP, RVS, ZECIC, ZEPA, ZH, ZIC, ZPECP, ZPHE, ZREEN, ZRES, ZSCE

AUS: Área protegida con uso sostenible de los recursos naturales, MEX | MNA: Monumento natural, BRA ESP MEX PAN | PN: Parque nacional, ARG ESP MEX PAN | PPG: Paisaje terrestre/marino protegido, ARG ESP PAN | LPM: Lugar de patrimonio mundial, ARG PAN | MAB: Reserva de la Biosfera, CHL CRI ESP MEX PAN | OSPAR: Las áreas protegidas, del Convenio para la protección del medio ambiente marino del Atlántico del nordeste (OSPAR), ESP | RAMSAR: Humedales de importancia internacional especialmente como hábitat de aves acuáticas, ARG ESP MEX PAN | ZEPIM: Zonas Especialmente Protegidas de Importancia para el Mar Mediterráneo, ESP | ANP: Área natural protegida, ARG MEX | APA: Área de protección ambiental, BRA MEX | AR: Área recreativa, PAN | ARIE: Área Relevante de Interés Ecológico, BRA | ARM: Área de recursos manejados, PAN | AUM: Área de uso múltiple, ARG PAN | BP: Bosque protector, BRA PAN | CE: Corredor ecológico, BRA DOM | EN: Enclave Natural, ESP | HP: Humedal Protegido, ESP | IBA: Important Bird Area (áreas importantes para la conservación de las aves y la biodiversidad), ESP | INDEF: SIN DEFINIR, PAN | M: Microrreserva, ESP | PE: Parque estatal/ Estadual, ARG BRA MEX | PEIN: Plan Especial de Protección, ESP | PPN: Paraje Natural, ESP | PPNIN: Paraje Natural de Interés Nacional, ESP | PPNM: Paraje Natural Municipal, ESP | PNA: Parque natural, ARG ESP | PPU: Parque Periurbano, ESP | PR: Parque Regional, ESP | PU: Parque Urbano, MEX | REX: Reserva extractiva, BRA | RF: Reserva fluvial, ESP | RFS: Reserva forestal, CHL PAN | RH: Reserva Hídrica, PAN | RN: Reserva Natural, ESP | RNC: Reserva Natural Concertada, ESP | RNP: Reserva Natural Parcial, ESP | RVS: Refugio de vida silvestre, BRA PAN | ZECIC: Zona de Especial Conservación de Importancia Comunitaria, ESP | ZEPA: Zona de especial protección para las aves, ESP | ZH: Zonas Húmedas, ESP | ZIC: Zona de Importancia Comunitaria, ESP | ZPECP: Zona de Preservación Ecológica de los Centros de Población, MEX | ZPHE: Zona de protección hidrológica y Ecológica, MEX | ZREEN: Zona de Red Ecológica Europea Natura 2000, ESP | ZRES: Zona de restauración, MEX | ZSCE: Zona Sujeta a Conservación Ecológica, MEX.

	Total emplazamientos			Emplazamientos dentro de espacios protegidos		
	nº (infr. puntuales)	km (infr. lineales)	superficie ocupada (ha)	nº (infr. puntuales)	km (infr. lineales)	superficie ocupada (ha)
2023						
Generación de electricidad						
Renovable						
Parques eólicos	85	n.a.	2.053,0	31	n.a.	432,6
Centrales fotovoltaicas	24	n.a.	1.881,4	4	n.a.	305,9
Centrales hidroeléctricas	71	n.a.	21.752,1	39	n.a.	14.475,3
Centrales de ciclo combinado	15	n.a.	245,4	3	n.a.	39,2
Convencional						
Centrales térmicas de carbón (en desmantelamiento)	4	n.a.	266,3	2	n.a.	164,9
Centrales térmicas de fuelóleo	2	n.a.	8,1	1	n.a.	0,9
Cogeneraciones	5	n.a.	17,7	1	n.a.	4,8
Gases renovables						
Plantas de biometano	2	n.a.	0,1	0	n.a.	0
Redes de energía						
Redes de electricidad						
Líneas eléctricas	n.a.	152.928	129.576,8	n.a.	29.539	29.989,0
Subestaciones	533	n.a.	546,1	109	n.a.	185,1
Redes de gas						
Gasoductos	n.a.	119.301	196.809,6	n.a.	5.653	10.599,2
Plantas de GNL, GNC y GLP	291	n.a.	240,9	91	n.a.	46,1

	Emplazamientos junto a espacios protegidos			Total emplazamientos dentro de o junto a espacios protegidos			
	nº (infr. puntuales)	km (infr. lineales)	superficie ocupada (ha)	nº (infr. puntuales)	km (infr. lineales)	superficie ocupada (ha)	Emplazamientos con planes de gestión ambiental (%)
2023							
Generación de electricidad							
Renovable							
Parques eólicos	25	n.a.	392,0	42	n.a.	824,6	100%
Centrales fotovoltaicas	1	n.a.	6,2	5	n.a.	312,1	100%
Centrales hidroeléctricas	23	n.a.	5.595,6	43	n.a.	20.070,9	100%
Centrales de ciclo combinado	6	n.a.	78,2	8	n.a.	117,4	100%
Convencional							
Centrales térmicas de carbón (en desmantelamiento)	1	n.a.	56,5	2	n.a.	221,4	100%
Centrales térmicas de fuelóleo	1	n.a.	3,5	1	n.a.	4,4	100%
Cogeneraciones	1	n.a.	0,9	2	n.a.	5,7	100%
Gases renovables							
Plantas de biometano	0	n.a.	0	0	n.a.	0,0	100%
Redes de energía							
Redes de electricidad							
Líneas eléctricas	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	29.539	29.989,0	100%
Subestaciones	14	n.a.	43,1	118	n.a.	185,1	100%
Redes de gas							
Gasoductos	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	5.653	10.599,2	100%
Plantas de GNL, GNC y GLP	16	n.a.	5,7	107	n.a.	46,1	100%

La variación de las superficies afectadas se debe tanto a la construcción de nuevas infraestructuras como a la modificación de los límites y ampliación de superficies de espacios naturales protegidos. Al analizar la tabla anterior, es importante considerar que 20.066 ha, el 95% de la superficie de la categoría de generación de electricidad 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 en biodiversidad y que motivó la protección ambiental posterior de la zona.



Afección a especies protegidas

— 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

	2023				
	Especies en peligro crítico	Especies en peligro	Especies vulnerables	Especies casi amenazadas	Especies en preocupación menor
Mamíferos	2	15	28	22	354
Aves	3	27	40	46	1.193
Reptiles	6	13	17	17	437
Anfibios	23	23	20	9	216
Peces	24	32	25	24	355

La Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) realiza revisiones continuas de los listados de especies.

Iniciativas de biodiversidad

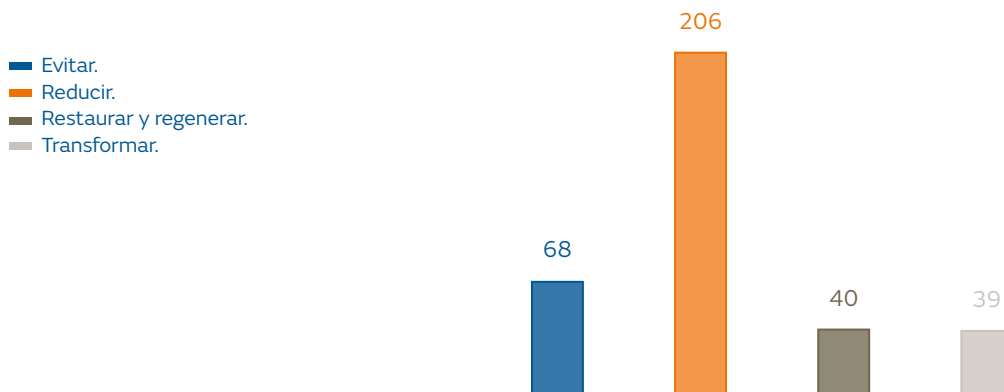
Naturgy tiene el objetivo de realizar, al menos, 350 iniciativas de biodiversidad en el año 2025. Se trata de iniciativas de mejora que se desarrollan a lo largo de todo el ciclo de vida de las instalaciones (construcción, operación, desmantelamiento) con el fin de reducir y compensar los impactos negativos sobre la biodiversidad, Naturgy desarrolla diversas actuaciones. Estas acciones se pueden clasificar de acuerdo con la jerarquía de mitigación en las siguientes categorías:

- › **Evitar:** el primer paso para preservar el buen estado de la naturaleza es evitar los impactos negativos generados por la compañía en el entorno, mediante la adecuada selección de la ubicación y la planificación y ejecución de las actividades. En esta categoría están incluidos los estudios ambientales previos que se realizan en la fase de diseño de los nuevos proyectos.
- › **Reducir:** cuando no es posible evitar los impactos negativos sobre la naturaleza, el segundo paso que toma la compañía es minimizarlos. En esta categoría están incluidas las medidas contempladas en los proyectos para reducir la afección a la vegetación, la fauna o los ecosistemas (por ejemplo, control de impactos, medidas anti-colisión de avifauna en parques eólicos o líneas eléctricas, etc.)

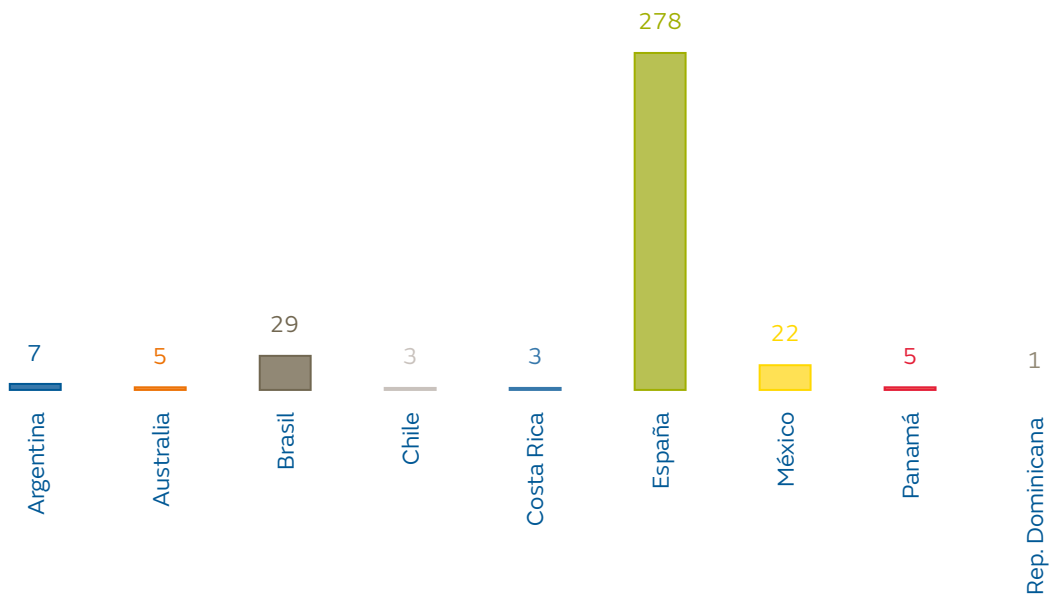
- › **Restaurar y regenerar:** cuando los impactos no pueden ser minimizados totalmente, Naturgy lleva a cabo medidas para crear capital natural y compensar la pérdida de biodiversidad neta.
- › **Transformar:** la última fase corresponde a las acciones llevadas a cabo por la compañía para restaurar los ecosistemas, por encima de la compensación de los impactos negativos, con el objetivo de ser positiva en naturaleza. En esta categoría están incluidas las iniciativas de biodiversidad de carácter voluntario de protección de la naturaleza que no están ligadas a compensar impactos negativos en instalaciones concretas.

A continuación, se indican las iniciativas de biodiversidad desarrolladas en 2023.

Iniciativas de biodiversidad por jerarquía de mitigación



Iniciativas de biodiversidad por país



También se han llevado a cabo diversas actuaciones de restauración ambiental, resumiéndose en la tabla siguiente las más destacadas de 2023.

— Hábitats protegidos o restaurados

País	Actividad	Actuaciones y objetivo	Resultado: superficie restaurada (ha)	Beneficia al espacio o especie protegida	Validada por profesionales externos independientes
Argentina	Distribución de gas	Reforestación de una zona afectada por incendios forestales en el Parque Sierra de San Javier, provincia de Tucumán. Se plantaron 1.000 árboles nativos para la recuperación del bosque, lo que contribuirá a la recuperación de la biodiversidad y a la mitigación del cambio climático. En este proyecto participaron voluntarios de la empresa junto a sus familias.	40,0	Sí	Sí
Australia	Generación renovable: eólica	Realización de replantaciones con el fin de crear nuevas zonas vegetales y apantallar paisajísticamente el parque eólico.	0,1	No	Sí
Brasil	Generación renovable: fotovoltaica	Mantenimiento, seguimiento, control de plagas y reposición de las zonas revegetadas en el entorno de plantas fotovoltaicas. Alguna de las especies utilizadas en la revegetación se encuentra amenazada según UICN.	19,1	Sí	Sí
Brasil	Distribución de gas	Mantenimiento periódico para garantizar el establecimiento de los ejemplares plantados en región de Sao Paolo para la recuperación de la mata atlántica.	0,2	Sí	Sí
España	Generación renovable: fotovoltaica	Reforestación, mantenimiento y restauración ambiental en el entorno de las nuevas instalaciones fotovoltaicas, para crear zonas de reserva para la biodiversidad. En algunos casos incluyen la construcción de charcas-abrevadero para favorecer a anfibios y reptiles y también como punto de agua para aves y ganado.	237,0	No	Sí

Continúa >

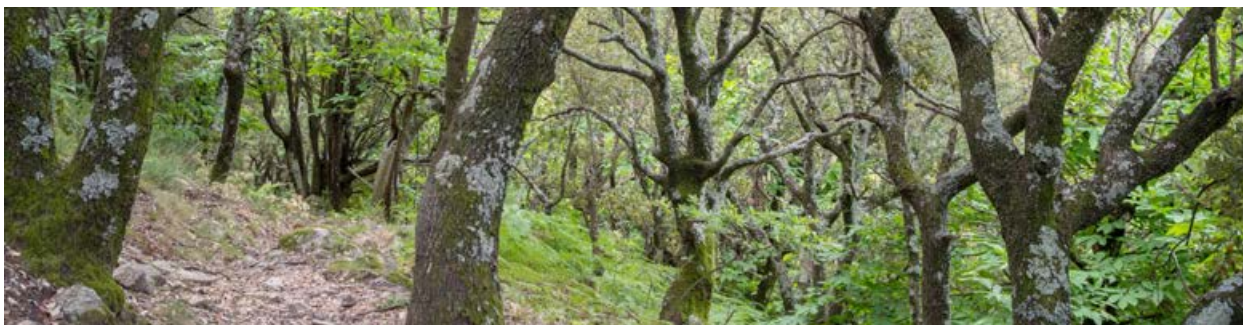
País	Actividad	Actuaciones y objetivo	Resultado: superficie restaurada (ha)	Beneficia al espacio o especie protegida	Validada por profesionales externos independientes
España	Generación renovable: fotovoltaica	Creación de una zona de reserva de conservación de aves esteparias dentro de una zona protegida ZEPA mediante el mantenimiento de una superficie de barbecho de larga duración. Para ello se ha llegado a acuerdos con agricultores responsables de los terrenos para que se dejen de cultivar y puedan ser usadas por las aves esteparias, como el sisón común (en peligro de extinción).	15,0	Sí	Sí
España	Generación térmica: ciclos combinados	Se mantiene en el entorno de la central de Sabón el control y seguimiento para eliminar la especie invasora Cortaderia selloana (plumero de la Pampa). Además, el día del árbol se realiza una jornada familiar con empleados de la central para la plantación de diversos ejemplares en el entorno.	0,6	No	No
España	Corporación y Fundación Naturgy	Ha comenzado la creación del bosque Naturgy, a través de dos iniciativas. La primera, en Galicia, recuperándose una zona boscosa deteriorada por la sequía y las plagas (1 ha). La segunda, en un área de la Comunidad de Madrid afectada por un incendio forestal (7 ha), plantándose diferentes especies autóctonas para reducir la huella de carbono y ampliar el ecosistema forestal. En ambos casos se han considerado criterios de biodiversidad en la selección de especies.	8,0	Sí	Sí
España	Corporación	Restauración de la ribera del río Jarama, en colaboración con el Servicio de Medio Natural, en la ZEPA "Carrizales y Sotos del Jarama y Tajo", espacio de gran valor ecológico que es un refugio para especies de aves palustres.	9,0	Sí	Sí
Chile	Generación renovable: eólica	Rescate de ejemplares vegetales valiosos, recolocación y restauración ambiental en el entorno de nuevos parques eólicos.	2,4	No	No
Costa Rica	Generación renovable: hidroeléctrica	Reforestación en el entorno de centrales hidroeléctricas, priorizando la zona del nuevo dique de contención. Este dique fue construido como medida de adaptación climática para evitar los daños sobre la instalación producidos por las crecidas del río. La revegetación es una solución basada en la naturaleza para evitar la erosión del mismo.	0,2	No	No

Continúa >

País	Actividad	Actuaciones y objetivo	Resultado: superficie restaurada (ha)	Beneficia al espacio o especie protegida	Validada por profesionales externos independientes
Panamá	Generación renovable: hidroeléctrica	Se ha realizado una plantación de Pinus caribea en la reserva forestal de La Yeguada, que es un área protegida que constituye la cabecera de la cuenca hidrológica del río San Juan.	0,2	Sí	No
Panamá	Distribución de electricidad	Se han realizado diversas acciones de reforestación. Entre ellas se puede citar la reforestación de zonas vulnerables de los humedales del Parque Nacional Camino de Cruces (esencial para garantizar el abastecimiento de agua a la capital), la reforestación de los bosques de galería del lago El Flor o del Parque Metropolitano de David. En algunos casos se ha contado con empleados voluntarios, por lo que también se ha impulsado la sensibilización ambiental.	3,6	Sí	No
México	Generación térmica: ciclos combinados	En las instalaciones de dos centrales de ciclo combinado se han puesto en marcha invernaderos en los que se reproducen especies nativas de la zona con las que se lleva a cabo la reforestación. Se ha contado con la colaboración de universidades y centros tecnológicos de la zona.	0,1	No	Sí
República Dominicana	Generación térmica: convencional	Participación en el "Proyecto Misión rescate línea roja" impulsado por el Jardín Botánico Nacional, el Ministerio de Medio Ambiente y ECORED para el rescate de especies en peligro de extinción en República Dominicana. En concreto, Naturgy ha apadrinado la especie Pimienta ozua (en peligro de extinción), llevándose a cabo en el parque Nacional Humedales del Ozama recolección de semillas, reproducción en vivero y plantación, así como actividades de sensibilización.	0,2	Sí	Sí
Total superficie restaurada 2023 (ha)			335,7		
Objetivo superficie restaurada 2023 (ha)			60,0		

Para finalizar, se destacan a continuación alguna de las iniciativas de biodiversidad desarrolladas en 2023.

Bosque Naturgy



Naturgy ha comenzado, en 2023, su iniciativa de reforestación “Bosque Naturgy”, su primer bosque corporativo, con la plantación de cinco tipos de árboles (alcornoques, robles, castaños, tejos y encinas) en una extensión de una hectárea en la zona de Cabanas, en A Coruña. El objetivo es contribuir a la creación de capital natural, generando ecosistemas autóctonos, para luchar contra el cambio climático. Para la selección de especies se ha realizado un estudio de silvicultura previo basado en las especies autóctonas idóneas para este entorno. La plantación ha sido mediante alveolos, lo que asegura que los árboles arraiguen y crezcan con las mismas garantías que lo harían en el medio natural, recuperando así el ecosistema.

Esta iniciativa ha recuperado zonas degradadas de Galicia y cuenta con la certificación internacional FSC, que garantiza la gestión del bosque con criterios de biodiversidad y beneficios para la población local. Este punto es especialmente importante para Naturgy, ya que considera que las soluciones climáticas tienen que ir de la mano de la biodiversidad y el desarrollo social, por lo que centra su estrategia de absorción y compensación de emisiones en proyectos que generen una creación neta de capital natural y supongan un impacto positivo sobre la población de la zona.

Adicional a este proyecto, y coincidiendo con el 30 aniversario de su fundación, ha puesto en marcha un segundo proyecto de reforestación con la creación del Bosque Fundación Naturgy. El proyecto ha regenerado un área de siete hectáreas en la Comunidad de Madrid afectadas por un incendio forestal en 2019, mediante la plantación de 7.000 árboles de distintas especies autóctonas (*Pinus pinaster*, *Quercus pyrenaica* o *Celtis australis*). Se estima que, tras un periodo de desarrollo y mantenimiento de 50 años, este bosque corporativo contribuirá a la absorción de 2.220 toneladas de CO₂ equivalente y permitirá obtener créditos de carbono certificados por la Oficina de Cambio Climático, además de constituir un espacio de biodiversidad. La repoblación ofrecerá servicios ecosistémicos de gran valor, como el enriquecimiento de un espacio natural protegido entre las cuencas de los ríos Alberche y Cofío, así como la potenciación de la biodiversidad, velando por 147 especies protegidas, entre las que se encuentran el águila imperial, el águila real, el buitre negro, el búho real, el halcón peregrino, la nutria o el gato montés.

Estos proyectos están alineados con el compromiso de Naturgy y con los objetivos de su Plan de Sostenibilidad 2021-2025, y tendrá un triple impacto positivo: ambiental, por su contribución a la conservación de la biodiversidad, la reducción del impacto climático y la generación de capital natural; social, al favorecer el desarrollo rural y la generación de empleo; y económico, ya que impulsará las inversiones sostenibles y el crecimiento local.

Actuaciones de biodiversidad en el entorno de la central de ciclo combinado de Palos de la Frontera



En el sur de la Península, en la punta de la Flecha de Nueva Umbría, entorno en el que opera nuestra central de ciclo combinado de Palos de la Frontera, se encuentra el Paraje Natural 'Marismas del Río Piedra y Flecha del Rompido', designado espacio de la Red Natura 2000, Zona de Especial Protección para las Aves (ZEPA) y Zona de Especial Conservación (ZEC).

En este importante espacio cada año nidifican dos aves costeras protegidas: el chorlitejo patinegro y el charrancito común. El chorlitejo patinegro es una especie catalogada como 'Vulnerable' en el Libro Rojo de las Aves de España y 'En Peligro de Extinción' en el Libro Rojo de los Vertebrados Amenazados de Andalucía, mientras que el charrancito es una de las especies a las que se aplica el Acuerdo para la Conservación de las Aves acuáticas Migratorias Afro-euroasiáticas (AEWA, por sus siglas en inglés) del "Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente" (UNEP).

Desde el área de Medio Ambiente de Generación Convencional, cada año se llevan a cabo actuaciones voluntarias de mejora de la biodiversidad y conservación de la naturaleza, en línea con el eje estratégico corporativo de 'Biodiversidad y Capital Natural'. En 2023, se ha decidido actuar en este privilegiado enclave de marismas y arenas litorales, zona para la reproducción, invernada y paso de muchas aves limícolas y otras especies de zonas húmedas. El proyecto ha consistido en la instalación de vallados perimetrales junto con cartelería informativa, para proteger la nidificación de estas aves de la presión humana, protegiendo a su vez el ecosistema dunar de la zona. Además, se han llevado a cabo charlas divulgativas en centros educativos del entorno, para concienciar a los jóvenes de la necesidad de proteger el ecosistema y la biodiversidad de sus playas. El resultado supone un impacto ambiental y social muy positivos, puesto que se ha contribuido a la mejora de la población de estas aves costeras protegidas y, todo ello, en sintonía con el uso turístico de la zona y respetando los espacios públicos.



Para más información,
ver **video** del proyecto.

Experiencia de cliente

Naturgy, **comprometida con aportar tranquilidad y cuidado a sus clientes**, ha continuado con las medidas encaminadas a mitigar el impacto del precio de la energía en las economías domésticas, al mismo tiempo que ha lanzado varias iniciativas para proteger el tejido comercial e industrial.

Asimismo, Naturgy continúa apostando por **una oferta comercial comprometida con la transición energética**, basada en productos ecoeficientes, sencillos y personalizables y mantiene su tradicional cartera de servicios y equipamientos.



6.

Experiencia de cliente

1. Experiencia de cliente en 2023 en Naturgy.
2. Una propuesta de valor adaptada.
3. Relación con el cliente.
4. Calidad y satisfacción del cliente.

Contribución de Naturgy a los ODS



Naturgy, como grupo integrado a lo largo de la cadena de valor de la energía, entiende la experiencia de cliente como un pilar fundamental de su actividad. Naturgy busca ser la compañía energética de referencia, y para ello acompaña, cuida y asesora a sus clientes con el objetivo de que reciban el mejor servicio al menor precio posible.

El compromiso del grupo no es solo con sus clientes, sino también con los no clientes. Así, pone a disposición de la sociedad contenido relevante en materia de energía y sostenibilidad para informar, formar y concienciar a las personas de la importancia del uso seguro y racional de la energía además del impacto sobre el planeta. Muestra de ello es la campaña lanzada en el último trimestre del año en grandes medios denominada “Ojo al Vatio”. Esta campaña realizada en alianza con el grupo de comunicación Mediaset, busca sensibilizar y concienciar sobre la importancia del ahorro y el consumo eficiente de energía. La iniciativa pretende fomentar una actitud más consciente y provocar un cambio real y duradero en la relación que los hogares tienen con la eficiencia energética.

Este tipo de iniciativas encaminadas a fomentar una actitud más consciente y responsable con el uso de la energía de los hogares han tenido una dimensión destacada en 2023, año condicionado por la continuidad de la guerra en Ucrania y el comienzo del conflicto bélico en Gaza. A esta tensa situación geopolítica se ha sumado un entorno económico de alta inflación, que ha llevado a la puesta en marcha de políticas monetarias de contención, como la subida de los tipos de interés, por parte de los organismos reguladores internacionales. No obstante, 2023 ha sido un año de normalización paulatina de los precios de la energía tras el inicio de la escalada de 2021 y que, tras el conflicto de Ucrania en 2022, se agravó al reducirse drásticamente la llegada de gas natural procedente de Rusia a los países de la Unión Europea.

En España, el precio medio de la luz en el mercado mayorista diario ha cerrado 2023 con un valor de más de 88 euros/MWh, lo que representa una reducción del 53% respecto del precio medio de 2022. Las medidas tomadas por parte de los países de la Unión Europea por la invasión rusa de Ucrania en 2022 y las condiciones meteorológicas en España que han propiciado una generación de electricidad renovable récord, han propiciado esta disminución de precios respecto al año anterior. Adicionalmente, el gobierno de España ha mantenido las iniciativas para la contención del precio de la factura energética implementadas en 2022, entre ellos, el mecanismo de ajuste y el IVA reducido.

1. Experiencia de cliente en 2023 en Naturgy

Evolución y resultados

	2023	2022
Net Promoter Score (NPS) España comercialización (global) (%)	27,0	20,8
Net Promoter Score (NPS) Argentina BAN (global) (%)	57,4	46,0
Net Promoter Score (NPS) Argentina Gasnor (global) (%)	64,1	n.d.
Net Promoter Score (NPS) Brasil (global) (%)	58,7	52,1
Net Promoter Score (NPS) Chile Metrogas (global)	68,0	56,2
Net Promoter Score (NPS) México (global) (%)	73,0	39,4
Net Promoter Score (NPS) Panamá (atención clientes) (%)	7,0	7,4

El significativo incremento experimentado por el indicador en la filial de México se debe a la introducción de diversas mejoras tanto en la metodología de elaboración del estudio de medición de la percepción de los clientes como en mejoras operativas introducidas en el proceso que han redundado en una mejora en los tiempos de respuesta de atención a los clientes.

Logros destacados del año

- ▶ En su compromiso con los clientes, Naturgy ha ampliado la iniciativa de bajada de precios iniciada en 2022, tanto en electricidad como en gas, a más de 2 millones de clientes (residenciales y pymes). De estos, 1,5 millones se han beneficiado de una reducción de más de un 30% en el precio variable de energía.
- ▶ Durante el año 2023, Naturgy ha mantenido su compromiso con la sostenibilidad, logrando un importante hito al contar con más de 1.600.000 contratos con certificados eco de electricidad (mediante mecanismos de garantías de origen–GdO's) y 480.000 contratos con certificado eco de gas (mediante certificados de reducción de emisiones–CERs). Estos certificados son una muestra del compromiso de la compañía con el medioambiente y la lucha contra el cambio climático.
- ▶ Por primera vez en 2023, se ha comercializado biometano con garantías de origen de gas renovable en España, propias o adquiridas en el mercado, concretamente 7.596 MWh.
- ▶ En el año 2023, el negocio online de Naturgy en España ha consolidado su posición de crecimiento de años anteriores incrementando un 16% la venta de electricidad, lo que ha supuesto un 17% de las ventas de Naturgy.
- ▶ En las filiales latinoamericanas, impulso y mejora generalizada de los canales digitales, los sistemas de reconocimiento de voz e incorporación de nuevas funcionalidades que permiten a los clientes gestionar de manera autónoma los aspectos relacionados con el suministro.

2. Una propuesta de valor adaptada

Naturgy, comprometida con aportar tranquilidad y cuidado a sus clientes, ha continuado con las medidas encaminadas a mitigar el impacto del precio de la energía en las economías domésticas puestas en marcha en 2021, al mismo tiempo que ha lanzado varias iniciativas para proteger el tejido comercial e industrial.

En este contexto, Naturgy ha reafirmado su compromiso, anunciado en noviembre de 2021, de destinar toda la energía infra marginal disponible para suministrar electricidad a un precio competitivo en todas sus tarifas (el precio residencial toma una señal de coste de energía muy inferior a la registrada a lo largo del ejercicio 2023). El infra marginal destinado a sus clientes en el ejercicio 2023 ha sido de 12 TWh (superior a los 10 TWh del año anterior).

Además, ante la entrada en vigor de la “excepción ibérica” aprobada por el gobierno y la Unión Europea para España y Portugal en 2022, Naturgy ha enviado a todos sus clientes notificaciones informativas acerca de cómo les iba a afectar esta situación y sobre cuándo tendrían que empezar a pagar el recargo por compensación del gas.

Estrategia comercial de Naturgy en España

En España, las actividades de comercialización y distribución de energía están claramente separadas. La comercialización de gas y electricidad está liberalizada, sin embargo, la distribución está regulada. No obstante, las empresas distribuidoras también prestan algunos servicios directamente al cliente, por ejemplo, la lectura del contador o la inspección periódica, y también atienden solicitudes y reclamaciones de los clientes.

En España, Naturgy comercializa energía a través de cuatro comercializadoras en función del segmento y mercado.



Mercado libre

- **Residencial, comunidades de propietarios y negocios**
 - Naturgy Iberia S.A
 - Naturgy Clientes S.A.U
- **Industrial** ➤ Gas Natural Comercializadora S.A.



Mercado regulado

- **Residencial, comunidades de propietarios** ➤ Comercializadora Regulada Gas & Power S.A

Oferta comercial

Naturgy continúa apostando por ofrecer una oferta comercial comprometida con la transición energética, basada en productos ecoeficientes, sencillos y personalizables y mantiene su tradicional cartera de servicios y equipamientos.

En la oferta comercial del año 2023 destaca:

- › Impulso del autoconsumo y la recarga de los vehículos eléctricos en todos los segmentos.
- › Un porfolio de tarifas segmentado según las necesidades de cada tipo de cliente:
 - Para residencial, productos sencillos para el hogar en los que el cliente puede elegir la opción que mejor se ajusta a sus necesidades: precio fijo por kWh, con y sin discriminación horaria en electricidad, o tarifa plana personalizada en electricidad o precio fijo o tarifa plana personalizada en gas.
 - Para pymes y comunidades de propietarios, productos adaptados a las necesidades del cliente: precio fijo por kWh en electricidad adaptado a los distintos periodos de consumo, precios fijos en gas, con tarifa compromiso específica para comunidades de propietarios, y precios indexados al mercado, tanto para electricidad como en gas.
 - Para el sector industrial y empresas, gran oferta de soluciones flexibles de gas y electricidad con foco en soluciones renovables, aportando servicios enfocados a la descarbonización y gestionando ayudas para sus clientes. En dichas soluciones, Naturgy ofrece un servicio integral que va desde el estudio inicial, la planificación de la solución, la instalación, la gestión de ayudas y el mantenimiento durante todo el contrato, de forma que se consiga la máxima eficiencia.

Dicho esto, en el sector industrial, durante el año 2023 se ha producido una reducción continuada del coste de la energía, tanto en electricidad como en gas. Naturgy ha acompañado esta evolución con la adaptación de la oferta comercial, esto es, mayores ventas indexadas a HUB, principalmente el de mayor representatividad en España que es MIBGAS, además de proporcionar precios fijos que les permitan asegurar sus costes a medio y largo plazo.

- › Para todos los clientes, posibilidad de comercialización de electricidad verde a través de la asignación de las garantías de origen equivalentes al consumo del año anterior -gestionadas por la CNMC-, y de gas neutro con emisiones de CO₂ compensadas con CERs (Certificados de Reducción de Emisiones) -proceso certificado por AENOR-. También se ha iniciado la comercialización de biometano (gas renovable) con garantías de origen.
- › Nuevo recomendador de potencia: mejora del proceso online de optimización de potencia para incentivar al cliente a valorar si puede realizar algún ajuste en la potencia contratada para ahorrar en su factura.
- › Desarrollo de nuevos servicios de mantenimiento que refuerzan la apuesta por la tranquilidad en el hogar: desde Servigas (centrado en el suministro y equipamiento de gas), Servielectric (suministro y equipamiento de electricidad), Servihogar (servicios para el hogar) y Servisolar (específico para instalaciones de autoconsumo).
- › Soluciones para la renovación del equipamiento en el hogar para mejorar el confort y la eficiencia energética, incluyendo opciones de financiación, extensión de garantía y mantenimiento. En este sentido, las medidas encaminadas a mejorar la eficiencia energética de los clientes de Naturgy han permitido alcanzar un ahorro en los consumos de gas y electricidad equivalente a 1,3 TWh.

Productos y servicios innovadores para hogar	
Naturgy Solar	Servicio integral que ofrece a todas aquellas personas interesadas por el medioambiente y el ahorro una solución “llave en mano”, aprovechando los recursos del sol, sin preocupaciones y a un coste óptimo. Disponible en su versión de autoconsumo individual y colectivo a red interior de comunidades de propietarios y a todos los segmentos de clientes.
Batería Virtual	Servicio para que los clientes puedan usar los excedentes de generación por autoconsumo para ahorrar aún más en su factura energética.
ServiSolar	Servicio de mantenimiento de instalaciones solares que incluye mantenimiento preventivo anual, asistencia técnica y servicio de reparación en menos de 48h laborables, con asistencia telefónica las 24h/365 días, desplazamientos y tres horas de mano de obra gratis.
Naturgy Recarga	Solución integral y personalizada de movilidad eléctrica que permite a los clientes disfrutar de su punto de recarga de vehículo eléctrico.
Familia servicios de valor añadido	En el año 2023, en los servicios de mantenimiento y reparación, Naturgy compensa las emisiones de CO ₂ de todos los desplazamientos de operarios en los servicios domiciliarios.
Servielectric Xpress Piezas	Servicio que amplía las coberturas actuales de la modalidad Servielectric Xpress, cubriendo el coste de las piezas de los principales electrodomésticos del hogar en el caso que fuese necesaria su reposición para su correcto funcionamiento.
Friends & Naturgy	Programa de recomendación de productos y servicios de Naturgy en el que se ofrecen recompensas por cada amigo que recomiende el cliente y que contrate con Naturgy, pudiendo conseguir hasta 170 €.
Solución para instalación y renovación de equipamiento en hogares	En 2023, Naturgy ha mejorado la oferta integral para la instalación y reposición de calderas, equipos de aire acondicionado, calentadores y termos, ampliando la garantía del fabricante a seis años y con opción de instalación en 24 horas para calderas.
Productos y servicios innovadores para comunidades de propietarios y pymes	
Plan Compromiso GAS Comunidades Propietarios	Enmarcado dentro de las Iniciativas Compromiso del Grupo Naturgy, y tras el empeoramiento de la situación del mercado energético de gas durante 2022, Naturgy habilitó una tarifa de gas para comunidades de propietarios. Esta tarifa se ha consolidado durante el año 2023 y ha permitido bajar el precio de forma proactiva a más de 2.000 comunidades de vecinos.
Plan Compromiso GAS Pymes	Asimismo, dentro de las Iniciativas Compromiso del Grupo Naturgy, Naturgy habilitó una tarifa de gas en precio fijo para pymes, que se ha consolidado y desarrollado en el año 2023, dando servicio actualmente a más de 1.500 pymes.

Planes de precio fijo	Precio estable durante un año adaptado al consumo de cada cliente, independientemente de las fluctuaciones del precio del mercado de la electricidad, garantizando un control y previsión del gasto anual. Incluye la opción de energía 100% ECO, cuando el cliente lo solicite.
Planes de precio variable	Plan mensual adaptado al mercado mayorista de electricidad/gas para aquellos clientes que quieren ahorrar asumiendo cierto riesgo. Energía 100% ECO, cuando el cliente lo solicite.
ServiSolar Pyme (<10kW)	Extensión del servicio ServiSolar de mantenimiento de instalaciones solares a pymes de 10kW de potencia.
Batería Virtual Pymes	Nuevo servicio para que el cliente Pyme con autoconsumo pueda usar los excedentes que genera para ahorrar aún más en su factura energética. Naturgy, con este producto de innovación, dota al cliente Pyme de una solución que le permite maximizar la rentabilidad a su instalación de autoconsumo.
Familia servicios e valor añadido	Servicios de mantenimiento y reparación de equipamiento del negocio en gas y electricidad para el segmento Pymes. Configurable en función de las necesidades del cliente.
Productos y servicios innovadores para industria y gran empresa	
Precios indexados con opciones de fijación de precios de gas y electricidad	Tarifa de gas natural y electricidad indexadas a los HUBS de mayor liquidez en Europa, como son MIBGAS y TTF en el caso de gas y OMIP en el caso de electricidad, con la opción de efectuar fijaciones de precio por volúmenes y plazos determinados asociados al suministro.
Gestión de ayudas y subvenciones	Asesoramiento en la posibilidad de optar a ayudas/subvenciones y la gestión de su tramitación.
GDOs gas renovable mercados europeos y nacional	Certificado electrónico que acredita el carácter renovable de 1 MWh de gas y aporta información de detalle sobre su producción para demostrar al consumidor final que una determinada cuota o cantidad de energía se ha obtenido a partir de fuentes renovables.
Prueba de sostenibilidad certificada	Certificación sobre el biometano suministrado mediante el esquema voluntario de sostenibilidad International Sustainability and Carbon Certification (ISCC) EU, haciendo uso de la metodología de trabajo de balance de masas.
Soluciones energéticas innovadoras para comunidades de propietarios, Pymes, industria, empresas y gran cliente	
Naturzero	Nuevo servicio integral para la descarbonización de empresas y grandes clientes industriales a través de tres soluciones independientes y correlativas, que permiten establecer estrategias y objetivos realistas para invertir en eficiencia energética, reducir emisiones de gases de efecto invernadero y contribuir a la reducción de costes.

Gasconfort	Servicio para clientes con caldera centralizada (comunidades de propietarios y empresas) de optimización de la central de producción a través de la renovación de los equipos, o la transformación de la sala y la gestión integral durante toda la vida del contrato. Servicio de financiación de equipos, mantenimiento y atención 24x7.
Soluciones de eficiencia	Servicio dirigido a empresas y clientes industriales que, a través de la monitorización de consumos, ofrece información de hábitos de consumo en un panel digital 365 días al año, y que permite así realizar un asesoramiento experto de eficiencia energética. Disponible la realización de auditorías energéticas.
Opción GNL	Dirigido a empresas y grandes clientes industriales, el servicio posibilita llevar el gas natural a clientes alejados de la red de distribución. Incluye suministro, transporte, logística de GNL y mantenimiento de la planta de GNL.
Naturgy Solar	Servicio integral de autoconsumo fotovoltaico para clientes industriales, que integra desde el diseño y la instalación hasta el mantenimiento y la gestión de los excedentes.
Recarga	Servicio integral de punto de recarga para vehículo eléctrico. Instalación completa, legalización y gestión de subvenciones, operación, mantenimiento y suministro eléctrico incluidos.

Mejora de la experiencia del cliente en la contratación

El objetivo de Naturgy es ser un agente accesible y cercano para el cliente desde el primer momento. Por eso, dedica un gran esfuerzo a que el proceso de contratación sea claro, entendible y trazable. El proceso de contratación, anteriormente segregado y diferenciado para cada uno de los canales de captación, ha sido simplificado en cinco pasos, que se mantienen sea cual sea la vía de contratación (online, telefónica o presencial).

Estos pasos de contratación, además, se estructuran sobre una misma plataforma online, que es el Frontal Único de Ventas, accesible por parte de todas las agencias comerciales, así como por el cliente que contrata de forma desasistida a través de la web de Naturgy. El propósito de emplear una única plataforma no responde únicamente a la agrupación de procesos, sino también a asegurar que la comunicación y explicación de las peticiones de información sean lo suficientemente claras para un cliente que desea contratar su energía online. Esto contempla numerosas ventajas, entre ellas, que no sea necesaria una formación específica para los agentes de ventas y que la experiencia del cliente cuando contrata a través de un comercial sea también plenamente satisfactoria.

En lo relacionado a la experiencia, percepción y comunicación con sus clientes, Naturgy ha impulsado diferentes proyectos destinados a mejorar su experiencia. Por ejemplo, para asegurar que la experiencia de contratación sea trazable por parte del cliente, se envían una serie de comunicaciones por mail o SMS (en función del medio indicado en el proceso de contratación) que incluyen, entre otros: acceso al portal de firma y descarga del contrato, aceptación del uso de datos personales, aviso de activación o de fallo en la contratación en caso de rechazo y asistencia en la nueva tramitación. Asimismo, durante 2023, destaca el desarrollo de una nueva comercializadora completamente digital que transforma todos los procesos con un enfoque de simplicidad y sencillez para el cliente, ofreciendo un servicio más ágil y cercano.

Herramientas para reforzar el canal de ventas

Ezzing

El objetivo principal de la implementación de la nueva plataforma para la gestión de Naturgy Solar es la automatización del proceso comercial, logrando así mayor agilidad comercial y de contratación, mejor experiencia cliente y mayor potencial para hacer el producto escalable. De esta forma queda integrado dentro del resto de sistemas de la comercializadora Naturgy.

RoboCUR

RPA (*Robotic Process Automation*) permite agilizar el proceso de contratación y traspaso a la comercializadora de último recurso del grupo. El objetivo último es facilitar la activación de los contratos de gas y electricidad acogidos a las tarifas reguladas; aspecto especialmente relevante para los clientes en situación vulnerable.

Naturgy ha desarrollado diferentes aplicaciones que contribuyen a fortalecer el canal de ventas, así como herramientas que mejoran la experiencia del cliente en todo el proceso de contratación, dotándole de autonomía.

BLUE, gestor de conocimiento comercial

Implantado en octubre de 2022 para todos los canales que prestan servicios comerciales. El gestor BLUE es una herramienta que:

- › Aloja todos los procedimientos y materiales de apoyo a la venta, fichas de producto, manuales, contratos, anexos de condiciones económicas, etc.
- › Dispone de un buscador interactivo que permite una búsqueda ágil, por ejemplo, para consultas que hagan los clientes en el mismo momento.
- › Emite alertas sobre novedades y nuevos contenidos.
- › Ofrece trazabilidad sobre la apertura de las comunicaciones lo que asegura que siempre se dispone de la versión más actualizada en lo relativo a portafolio y campañas.
- › Concentra el acceso al resto de herramientas necesarias para realizar la labor comercial.

Durante el ejercicio 2023, se ha lanzado BLUE Industrial. A final de año se han publicado 375 comunicaciones comerciales y se han realizado 20 sesiones informativas vía *webinar*.

GECO, gestor de contratos con canal

Implantado en septiembre de 2023 para todos los canales presenciales que prestan servicios comerciales. El gestor GECO es una herramienta que supone un avance en la digitalización de la relación con los canales, que optimiza el proceso de firma digital y reduce los tiempos de gestión.

Desde su implantación, más de 370 empresas colaboradoras gestionan toda su documentación contractual a través de la herramienta.

Formación y gestión del conocimiento para los canales de atención y operación

Durante el ejercicio 2023, Naturgy ha seguido desarrollando su solución centralizada e integral de gestión de conocimiento para sus canales de atención y operación, impulsada por la tecnología a través de la plataforma de formación Ágora, la evolución del actual CMS Sapiens, y una operación monitorizada (MASVOZ + JIRA+ SD).

Adicionalmente, con la incorporación de un nuevo proveedor, la compañía trabaja en impulsar la transformación digital del aprendizaje con plataformas virtuales, nuevos diseños, desarrollo de contenidos *e-learning* e impartición de programas de formación para todos los canales de atención y las áreas de operaciones.

Automatización y digitalización de los procesos ligados a la captación comercial

Además del desarrollo de las herramientas mencionadas, durante 2023, Naturgy ha trabajado en la automatización y digitalización de otros procesos ligados a la captación comercial:

- › Automatización para incorporar al canal de ventas los contactos recibidos por parte de clientes potenciales (*leads*), lo que permitirá establecer relaciones mucho más personales con estos y los usuarios.
- › Reorganización del contenido de la web para clientes (www.naturgy.es) por tipología de segmento: negocios, comunidades de propietarios y gran cliente industrial. Para ello, se han creado tres nuevas secciones con páginas de producto y contenido adaptado a cada segmento. Estos cambios simplifican el viaje del cliente y mejoran los indicadores de negocio de los segmentos de negocio y las comunidades de propietarios.

Por último, y ante la creciente digitalización y automatización de los procesos, es importante tener capacidad para analizar el gran volumen de información que maneja la compañía. Para ello, se ha llegado a un acuerdo con Quantum Metric, una herramienta de análisis de comportamiento y de mejora continua de los activos digitales, para mejorar la experiencia del cliente en estos entornos.

Asequibilidad de la energía

Naturgy considera que la asequibilidad de la energía para los clientes está influenciada por diversos factores externos como la disponibilidad de la red -accesibilidad de la conexión de electricidad y gas-, las necesidades de energía de los clientes -climatología, calidad de los edificios, tipo de equipamiento, etc.-, los costes de la energía -mercado internacional de productos, mix de generación del grupo, meteorología, etc.-, la renta disponible de la población -PIB por habitante, tasa de empleo, indicadores de pobreza energética, etc.-, o la política energética y el entorno regulatorio. Sobre este último asunto se aporta más información en el Anexo IV. Marco regulatorio del Informe Financiero Anual Consolidado.

El detalle con la información sobre tarifa promedio, factura típica de gas y electricidad, número de clientes desconectados por impago y reconexiones una vez es efectuado el pago, está disponible en el los “Anexos, apartado Experiencia de cliente” de este informe.

3. Relación con el cliente

Para Naturgy los clientes están en el centro de todas las operaciones. Para poder proporcionar el servicio de calidad que exigen los estándares de la compañía, Naturgy cuida al máximo el servicio que brinda a sus clientes para que sea ágil y eficaz y un referente en el sector, además de dar cumplimiento a los requisitos legales y de rentabilidad. Para ello, es esencial establecer un diálogo activo que permita conocer las necesidades y solventar las dudas, reclamaciones y quejas de la forma más satisfactoria para el cliente.

Proporcionar un servicio de atención que cumpla las expectativas de un cliente cada vez más exigente, mejor informado y en un contexto de frecuentes cambios regulatorios es un reto al que Naturgy sigue respondiendo con una atención multicanal. Así, cada año la compañía incorpora nuevos canales adaptados a los cambios tecnológicos y refuerza y mejora los medios ya existentes.

Al igual que en la contratación de productos y servicios las premisas sobre las que se asienta el modelo de atención al cliente de Naturgy son: la digitalización, la automatización de los procesos, el fomento de la autogestión por parte de los clientes y la homogeneización de la atención en todos los canales para que el cliente disfrute de una experiencia omnicanal única.

La atención de los colectivos vulnerables continúa siendo una prioridad y, durante 2023, se han mantenido las iniciativas desarrolladas en Argentina, Brasil, México y España junto con las de la Fundación Naturgy. Para mayor detalle sobre las iniciativas llevadas a cabo por la Fundación Naturgy, ver capítulo de “Responsabilidad Social”.

Canales digitales

Para Naturgy, la relación digital con y para sus clientes es un pilar clave en sus objetivos de crecimiento y digitalización. El volumen de actividad reportado en 2023, en España, ha consolidado el crecimiento logrado en 2022 en todos sus espacios digitales.

Durante este periodo, cabe destacar que las páginas web www.naturgy.es y www.comercializadoraregulada.es han recibido más de 36 millones de visitas, añadiendo a esto, las más de 15 millones de visitas de clientes recibidas en las apps tanto de Naturgy Iberia como de la Comercializadora Regulada. De estas visitas, más de 500.000 se han interesado en productos de autoconsumo fotovoltaico, permitiendo a Naturgy incrementar su cuota de interés en buscadores en 0,06 p.p.

Dentro de los espacios web, cabe destacar la consolidación del apartado “Preguntas y gestiones frecuentes” como un espacio de interés tanto en las webs corporativas como en las búsquedas en Google. Desde que se lanzó a finales de 2022, se han logrado más de un millón de visitas anuales, ofreciendo a los clientes información de interés relacionada con su relación con Naturgy y permitiendo orientar más aún el compromiso de digitalización de la compañía.

Entre otras cosas, esto ha permitido que el porcentaje de clientes registrados en el área de clientes haya aumentado del 44% al 48% en Naturgy Iberia (logrando una penetración de la factura online de un 56% frente al 52% de 2022).

Adicionalmente, durante este periodo se han realizado más de tres millones de gestiones desde los espacios digitales (entre ellas, más de 100 pagos mediante criptomonedas), de las cuales se han atendido más de 550.000 solicitudes online mediante el asistente virtual chatbot Pepe. Todo ello ofreciendo servicio a más de diez millones de visitas de los espacios digitales para clientes (Área clientes).

Esto ha significado un crecimiento del Net Promoter Score (NPS) digital de más de 16 puntos, tanto en los entornos digitales de cliente como en los espacios para no clientes.

Adicionalmente, el “Programa Friends & Naturgy” ha reportado más de 80.000 clientes registrados que ya se benefician de los beneficios de compartir con sus conocidos los productos de Naturgy.

Finalmente, respecto a las redes sociales, se ha consolidado el liderazgo del sector alcanzado más de 265.000 fans/followers (en Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn), y generando más de 250.000 interacciones digitales y 30.000 saves de contenidos de interés. Hay que destacar principalmente el crecimiento en Instagram, superando los 100.000 seguidores y consolidando el perfil como número uno dentro del sector.

En Brasil, continuó incrementándose la atención al cliente a través de las redes sociales. La atención por este canal superó las 2.500 peticiones. Asimismo, se publicaron más de 263 posts con temas institucionales, comerciales, de sostenibilidad, seguridad, etc. que generaron más de 1,4 millones de visualizaciones.

Servicio al cliente

Atención al cliente en el negocio de comercialización en España

Naturgy, bajo su objetivo de tener al cliente siempre en el centro, pone a disposición de sus clientes actuales y potenciales un modelo de atención cómodo, con soluciones ágiles y digitales, ofreciendo soluciones adaptadas a cada tipo de cliente y buscando maximizar el autoservicio.

El modelo de atención al cliente de Naturgy está basado en la cercanía, la simplicidad y la multicanalidad, ofreciendo atención vía teléfono, e-mail y correo postal, así como por vía digital a través de la web, redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram), Pepe (Chatbot web y Área Clientes) y WhatsApp. Naturgy pone también a disposición de los clientes sus más de 130 tiendas repartidas por todo el territorio nacional. En todos los canales Naturgy persigue que la experiencia del cliente sea homogénea.

En un contexto de crecimiento en la relación digital con los clientes, Naturgy ha seguido apostando por impulsar y mejorar sus canales digitales. Por ello, ha publicitado su canal de WhatsApp en la web y en el proceso de contratación y ha seguido dando mayor relevancia al asistente virtual Pepe, accesible tanto en la web pública como en sus espacios para clientes en el Área Clientes y en la aplicación Naturgy Clientes.

En el ejercicio 2023, la actividad de atención al cliente se ha visto reducida de forma importante, principalmente por el descenso en los precios de la energía, por menores cambios regulatorios y por un plan de mejora en todos los procesos de comercialización para erradicar la causa raíz de muchos contactos.

En 2023, Naturgy ha consolidado la implantación del modelo “Yo me ocupo”, proporcionando al agente de Naturgy más herramientas y capacidades para maximizar la resolución de las peticiones de los clientes en el primer contacto. Para los casos en los que no es posible la resolución en ese primer contacto, Naturgy ha elevado el nivel de exigencia interno y externo para gestionar las carteras abiertas en el menor plazo de tiempo y con la máxima calidad.

A continuación, se enumeran los principales hitos en servicio al cliente durante el año 2023:

- ▶ Finalización del despliegue del modelo “Yo me ocupo” en todas las plataformas de voz, logrando elevar la resolución en primer contacto (FCR) en 18 p.p. y la satisfacción de los clientes (NPS) en 35 p.p.
- ▶ Actualización de la sección de ayuda en la web (FAQs), persiguiendo resolver las dudas más frecuentes de los clientes y guiar sobre los principales motivos de contacto/duda en relación con el ciclo de vida con la comercializadora (contratación, facturación, productos, área clientes, etc.).

- › Lanzamiento de un plan de acción para atacar la causa raíz de los principales motivos de insatisfacción de los clientes. Para ello se han utilizado modelos de analítica avanzada y se han abordado las modificaciones de procesos a través de sprints de desarrollo, reduciendo así los tiempos de implantación.
- › Implantación de un laboratorio de atención en el cual se han desplegado nuevos procedimientos y dotado de nuevas herramientas. El objetivo es testar nuevas operativas que permitan elevar la resolución en primer contacto, maximizar la satisfacción (NPS) y reducir el churn.
- › Implantación de un equipo de atención especial (SWAT), cuya misión es atender de forma proactiva las situaciones más complejas y los contactos con un cierre no satisfactorio que puedan derivar en una baja de contrato.
- › Foco en mejorar los tiempos y la calidad en la atención vía e-mail. Para ello, se ha trabajado en mejorar plantillas de respuesta y en asegurar las interacciones con un mismo cliente desde el mismo equipo de atención.
- › Incremento de la eficiencia operativa, desarrollando robots (RPA's) que automatizan la gestión de tareas repetitivas, como el proceso de cambio de titular o el del cambio de potencia.
- › Naturgy ha seguido mejorando su sistema de gestión de la atención al cliente de los servicios de mantenimiento y asistencia en el hogar a través de Salesforce, que automatiza la comunicación con los clientes para facilitarles la solicitud de servicios desde distintos canales de atención, y que pone a su disposición la video-asistencia, permitiendo realizar un diagnóstico de las averías de los clientes para que dispongan de una solución más eficiente.
- › Análisis de las conversaciones de los agentes con los clientes a través de modelos de IA generativa, evaluando una muestra más representativa, y permitiendo la definición de nuevos indicadores de calidad, así como una clasificación precisa del motivo de contacto.
- › Naturgy ha apostado por seguir mejorando el principal punto de contacto con el cliente: la factura. Para ello, le ha otorgado la categoría de producto comercial, dedicando esfuerzos a garantizar que la experiencia *end-to-end* del cliente alrededor de la misma sea lo más satisfactoria posible.
- › Durante 2023, se ha seguido impulsando la adopción de la factura online, creciendo en más de un 5% la cartera de clientes que hoy reciben su factura por e-mail. A través de este canal, se proporciona un resumen digital con la información más relevante, ayudando así al cliente al entendimiento de la misma y alejándole de los tecnicismos.
- › Medición de calidad del servicio en centros de atención presencial (tiendas) a través de metodologías como el cliente misterioso, con el fin de asegurar la calidad y homogeneización de la atención en toda la red.
- › Lanzamiento de un plan para maximizar la autonomía de los agentes en tiendas y la resolución en la primera visita del cliente.

Todas las mejoras lanzadas durante 2023 han permitido a Naturgy alcanzar los mejores niveles de atención de los últimos años. Esto ha sido reconocido con el premio Platinum Contact Center a la mejor experiencia al cliente.

Atención al cliente en Latinoamérica

En el ámbito de Latinoamérica, las distribuidoras de gas y electricidad prestan el servicio completo al cliente desde el suministro hasta la facturación y la atención al cliente.

La atención al cliente, en el ámbito del negocio de redes de electricidad y gas en Latinoamérica, está enfocada en aprovechar las ventajas tecnológicas que brinda la digitalización para automatizar, agilizar y simplificar procesos y ofrecer a los clientes una experiencia de servicio cada vez más autónoma y multicanal.

A continuación, se enumeran las principales novedades implantadas en 2023 en cada uno de los países que prestan servicio de distribución de gas o electricidad:

Argentina

- › Transferencia a un especialista del desarrollo y la administración de la plataforma del servicio de voz interactivo (IVR), lo que ha permitido unificar la plataforma en todas las compañías del grupo en Argentina (Naturgy BAN, Gasnor y Energía San Juan) y sumar la herramienta Cognitive Contact Cente (CCC) basada en la inteligencia artificial. De esta forma, el cliente interactúa con un asistente virtual que ofrece respuestas claras, concretas y útiles y en un horario de atención durante las 24 horas de todos los días de la semana.
- › Impulso de la factura digital por email logrando en 2023 una aceptación del 53% entre usuarios y clientes. Además, el propio mensaje de correo ofrece un botón para acceder a la herramienta de pago online de las facturas.

Brasil

- › Consolidación de la atención al cliente por canales digitales que ya atienden el 85% de todos los contactos, tanto a través de la web como por otros canales digitales como WhatsApp, correo electrónico, redes sociales, chatbot e IVR.
- › El canal de atención a través de la página web “Minha Naturgy” fue elegido mejor caso en la categoría Relación Digital del Premio Smart, fue finalista del premio Inovativos que apoya e incentiva a empresas para el Movimiento de Innovación Digital en Brasil y quedó en segundo lugar en la categoría Transformación de Relaciones Digitales del premio The Customer Summit.
- › Gracias a un acuerdo con Correos, se han ampliado en 30 los puntos de atención presencial que ofrecen entre otros servicios el duplicado de facturas de gas, la consulta de deuda o la contratación de gas. El objetivo de la iniciativa es aprovechar el alcance de las sucursales de Correos para ampliar el servicio y ofrecer más comodidad a la población.
- › Puesta a disposición de los clientes de nuevos servicios orientados al pago de la factura, como el fraccionamiento del pago y la posibilidad de solicitar este servicio a través de los diferentes canales digitales que la compañía pone a disposición de los clientes. Gracias a esta iniciativa, se han reducido los cortes de suministro por deudas impagadas en un 30%.

Chile

- › Implantación de diversos servicios digitales y automatizados que permiten mejorar la atención ofrecida a clientes, como la autogestión online, que permite la negociación automática de planes de pago de deuda a través del sitio web de Metrogas o la automatización de procesos en gestión de reclamaciones y la permanente digitalización de información enviada a cliente, como la factura electrónica.

México

- › La compañía ha trabajado la unificación y homologación de los sistemas y procesos de los canales de atención, ofreciendo al cliente la misma información, tanto si es atendido de manera presencial, como si es atendido por vía telefónica o por los canales digitales.
- › Se han implementado sistemas para la visualización global del journey de cliente, desde la solicitud hasta la puesta en servicio, y con acceso de todas las áreas implicadas, lo que permite a todos los agentes involucrados estar alineados y dar respuestas rápidas, oportunas y eficientes.

Panamá

- › Implantación de una mejora significativa en el IVR en respuesta a las sugerencias formuladas por los clientes, colaboradores y el regulador. Tras esta mejora los clientes, pueden elegir escuchar información relacionada con los sectores afectados por incidencias en el servicio eléctrico o proseguir con otras gestiones relacionadas con su suministro.
- › Incorporación de nuevas funcionalidades en la aplicación Naturgy Panamá Clientes que permiten a los clientes gestionar de manera autónoma diversos aspectos del suministro.
- › Apertura de 44 nuevos centros en los principales distritos de la zona de concesión. Se prevé la apertura de todos los centros entre marzo y junio de 2024 beneficiando a más de 165.000 clientes.

Atención al cliente en el negocio de redes de distribución en España

Las principales iniciativas relativas a la atención de clientes desarrolladas en 2023 en el ámbito de las distribuidoras de gas y electricidad del Grupo Naturgy en España han sido las siguientes:

Redes de distribución de gas

- › Proyecto de digitalización del proceso de Inspección periódica que es el que presenta mayor volumetría focalizado en mejorar la autogestión del cliente y en aumentar los horarios de atención, a través de la automatización de las llamadas con un Asistente Virtual y la implantación de un Chat Bot operativo 24x7.
- › Revisión del modelo de gestión para mejorar la resolución en primer contacto y, en consecuencia, la experiencia de cliente, modificando operativas del centro de atención telefónica.
- › Lanzamiento del proyecto transversal “CEX” involucrando a todas las áreas del negocio para crear sinergias en pro de la atención al cliente, teniendo como principal pilar la digitalización y transformación de los procesos.
- › Redefinición del modelo de seguimiento de reclamaciones de cliente para reducir los plazos de resolución y darles una perspectiva con visión de principio a fin en la gestión de peticiones.
- › Plan de sensibilización de la atención telefónica, mediante adaptación del vocabulario y el modelo de atención que permita empatizar con la situación de nuestros clientes.
- › Aumento de la autonomía del equipo de gestión de reclamaciones para evitar derivaciones a terceros y mejorar los tiempos de gestión.

Redes de distribución de electricidad

- › Incorporación de nuevos servicios y mejora de los existentes en la nueva área privada de la plataforma digital de servicios dentro de la iniciativa de digitalización de la relación con el usuario.
- › Implantación de ININ (nueva herramienta contact center: Interactive Intelligence) que permite trabajar en la mejora del FCR (First Contact Resolution) y NPS (Net Promoter Score) y profundizar en las auditorías de calidad.
- › Atención en inglés.
- › Atención simultánea de teléfono y mail.
- › Evolución del modelo de gestión de reclamaciones a través de la revisión y optimización del catálogo de respuestas tipo, la implantación de un nuevo árbol de causas raíz y la digitalización y robotización para el proceso de reclamaciones y el cierre automático de peticiones de servicio.

Gestión de las reclamaciones

Gestión de reclamaciones por negocios y países

	2023			
	Nº total de reclamaciones entrantes en el año	Nº reclamaciones en cartera	Nº reclamaciones entrantes/Nº contactos (%)	Tiempo Medio de Resolución TMR (días)
España. Distribución de gas	336.496	8.629	4,3	10,0
España. Distribución de electricidad	242.730	7.888	16,1	14,0
España. Comercialización	697.177	3.840	4,0	(1)
Argentina. Distribución de electricidad	34.892	552	13,9	3,0
Argentina. Distribución de gas	32.198	529	2,6	11,0
Brasil	52.321	153	2,8	4,0
Chile	16.574	390	2,3	4,4
México	182.549	1.082	13,5	4,0
Panamá	51.837	523	1,2	9,0

(1) TMR retail: 11,2 y TMR personalizados: 36,6.

En 2023 se ha llevado a cabo una campaña de resolución de reclamaciones muy antiguas y complejas en el segmento personalizado del negocio de Comercialización en España, esto explica el dato de 36,6 días.

	2022			
	Nº total de reclamaciones entrantes en el año	Nº reclamaciones en cartera	Nº reclamaciones entrantes/Nº contactos (%)	Tiempo Medio de Resolución TMR (días)
España. Distribución de gas	302.144	16.597	4,2	11,0
España. Distribución de electricidad	341.636	16.445	25,6	32,6
España. Comercialización	1.119.079	54.007	6,1	13,5
Argentina. Distribución de electricidad	22.748	81	0,4	16,4
Brasil	60.647	681	4,2	3,2
Chile	10.993	149	1,7	3,4
México	210.074	8.189	5,3	6,0
Panamá	37.184	10.548	5,0	9,6

Las variaciones en reclamaciones y TMR más significativas de 2023 se producen en la comercialización y distribución eléctricas de España debido a la situación de los precios de la energía que hubo en 2022 y que generó más operaciones de modificación de contratos y, como consecuencia, un incremento de reclamaciones. Adicionalmente, también en 2022, se produjo un problema informático por el cual Naturgy no pudo facturar ni contratar durante algunas semanas.

4. Calidad y satisfacción del cliente

Naturgy ha puesto al cliente en el centro de su modelo de negocio, como un factor clave para la sostenibilidad de la compañía, para ello alcanzar un nivel satisfactorio de calidad, seguridad y fiabilidad de los servicios prestados es esencial. De modo, que todas las iniciativas realizadas desde Naturgy para impulsar y mejorar la relación con el cliente y su experiencia van encaminadas a poder cumplir con los estándares más exigentes de la industria y con los requisitos reglamentarios de los países en los que opera, tanto en los servicios prestados como en la gestión de las redes de electricidad y gas.

Naturgy dispone de un sistema de gestión de calidad certificado por TÜV Rheinland y AENOR, bajo la norma ISO 9001, que abarca la gestión de calidad y garantiza que los procesos cumplan con un estándar de reconocido prestigio, tanto en la comercialización de servicios como en la gestión de las redes de distribución de gas y electricidad.

Este compromiso fundamental con la calidad no solo orienta nuestra visión de liderazgo, sino que también refleja nuestra responsabilidad con clientes, empleados, socios comerciales y la sociedad en su conjunto. Esta certificación es un testimonio de los altos estándares de calidad que nuestra compañía se esfuerza por mantener y superar continuamente.

Por último, Naturgy realiza acciones continuadas de inspección y evaluación de todos sus métodos de trabajo e instalaciones, asegurando el suministro energético continuo. Gracias a la automatización y digitalización de la red se han mejorado los indicadores de calidad y servicio que garantizan la seguridad de suministro.

Calidad de servicio al cliente

Naturgy tiene implantados diferentes métodos para asegurar, medir y evaluar la calidad de los servicios prestados a los clientes, tanto desde el punto de vista interno (aseguramiento de calidad) como externo, mediante medición de la percepción de satisfacción de los clientes con los servicios, lo cual permite recopilar su opinión para evaluar los estándares de calidad, descubrir las oportunidades de mejora e identificar sus necesidades y expectativas.

Medición de satisfacción de clientes

La medición de la satisfacción del cliente de Naturgy con los servicios que presta se realiza mediante dos metodologías que se aplican en los diferentes negocios y países según la necesidad:

- ▶ **Modelo de puntos de contacto o transaccional:** el objetivo es conocer la percepción del cliente de Naturgy en las interacciones (puntos de contacto) de los procesos principales de su actividad. Esta encuesta de voz se envía a los clientes que participan en algún proceso (atención, venta, tienda, web) para monitorizar los principales indicadores cuantitativos y cualitativos de su experiencia, y junto con el análisis de los textos de las comunicaciones con clientes tomar iniciativas de análisis y reprocesado de las encuestas con bajas valoraciones.
- ▶ **Modelo de posicionamiento o relacional:** el objetivo es conocer la valoración de los clientes de Naturgy y de la competencia, proporcionando una valoración global del posicionamiento o percepción del mercado. La encuesta de satisfacción está dirigida a clientes y no clientes, hayan tenido o no un contacto reciente con su compañía, lo que permite contextualizar los resultados al incorporar la visión de la competencia. Está basada en un *tracking* trimestral con reparto semanal de encuestas para el segmento retail y encuesta semestral para el segmento industrial.

Los principales indicadores para evaluar en los diferentes estudios son el índice NPS (Net Promoter Score), que valora el grado de recomendación que harían los clientes de Naturgy, y el índice de satisfacción, que valora la satisfacción global de los clientes con la compañía. El detalle con los resultados de NPS están disponibles en la sección 'Experiencia de cliente' de este mismo capítulo.

Satisfacción global con la calidad del servicio (escala 0-10)	2023	2022
España (retail)	7,5	7,2
España (personalizado)	7,8	7,2
Argentina (gas)	9,2	8,7
Brasil	8,0	8,2
Chile (gas) ⁽¹⁾	6,0	5,3
México	8,3	n.d.
Panamá	7,0	8,2
Total	8,0	7,6

⁽¹⁾ 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.

Aseguramiento de la calidad de servicio

Naturgy dispone de diferentes herramientas o sistemáticas que soportan el sistema de aseguramiento de la calidad de los procesos en la prestación de los servicios a los clientes.

- ▶ Sistemas informáticos donde se encuentran soportados los procesos y las actividades, que fomentan la homogeneidad de las actuaciones, mitigan los errores, favorecen la trazabilidad y controlan la prestación de los servicios.
- ▶ Información documentada (procedimientos) asociada a los procesos y manuales de operación de las diferentes operativas a realizar que permiten la gestión del conocimiento y homogeneidad del servicio, disponible en diversas plataformas según el proceso o la actividad a desarrollar.
- ▶ Formación para el desarrollo de los diferentes procesos o actividades tanto a personal propio como empresas colaboradoras, que fomente la transferencia del conocimiento y la homogeneidad de la operativa.
- ▶ Indicadores de calidad de los procesos que evalúan el grado de cumplimiento de los parámetros establecidos y, que, en caso de necesidad, permiten tomar las acciones preventivas o correctivas que se consideren.
- ▶ Controles de calidad para diferentes procesos o actividades, como mystery shopper, escuchas de grabaciones de atención y venta, inspecciones de calidad de servicios, etc.

Todas estas herramientas o sistemáticas de aseguramiento de la calidad están enfocadas a impulsar el compromiso de Naturgy con la mejora continua como elemento esencial de la calidad de servicio al cliente.

Calidad y fiabilidad de suministro en las redes de distribución

Otra de las máximas de Naturgy es alcanzar un nivel satisfactorio de calidad, seguridad y fiabilidad del suministro en las redes de electricidad y gas, a través del mantenimiento de las instalaciones, y cumplir con los estándares más exigentes de la industria y los requisitos reglamentarios de los países en los que opera.

Para ello, Naturgy realiza un conjunto de acciones de inspección y evaluación con la ayuda de métodos de trabajo incluidos en sus procedimientos y, también, a través de la colaboración con las empresas contratistas. Así, define e incluye en el plan de mantenimiento de cada tipo de instalación las medidas necesarias de prevención y mitigación que proporcionan un suministro seguro y continuo.

En los últimos años, la compañía ha conseguido una notable mejoría en los principales indicadores de calidad y servicio gracias a los procesos de mantenimiento preventivo, el aumento de la automatización y la digitalización de la red. 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 y las instalaciones inspeccionadas y el número de incidentes por kilómetro de red, entre otros.

Naturgy participa en varios proyectos de I+D+i para el almacenamiento de energía en baterías, la digitalización de la red, la aplicación de drones en el mantenimiento de instalaciones utilizando inteligencia artificial y la implementación de avanzados modelos analíticos con el fin de definir las acciones que engloban las tareas de mantenimiento predictivo de los principales equipos de la red.

Tanto en España como en Panamá el porcentaje de energía suministrada con tecnología de red eléctrica inteligente supera el 99%. El detalle de este indicador está disponible en “Anexos, apartado Experiencia de cliente” de este informe.

Continuidad del suministro eléctrico

	España		Argentina		Panamá ⁽¹⁾	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
TIEPI: tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada (horas)	0,51	0,59	7,30	n.d.	51,36	38,37
SAIFI: frecuencia de corte de energía eléctrica (nº de interrupciones por cliente)	1,14	1,17	6,50	n.d.	27,11	19,31
SAIDI: duración media de los cortes eléctricos (horas)	1,24	1,22	10,70	n.d.	74,16	54,40
NIEPI: número de interrupciones equivalente de la potencia instalada	0,49	0,82	4,70	n.d.	27,81	19,59
CAIDI: duración media de interrupción del cliente (minutos)	60,0	62,4	120,0	n.d.	163,8	169,2

⁽¹⁾ El dato de SAIDI Panamá de 2022 se reexpresa por error en la información reportada.

Los principales motivos de la mejora en la continuidad de suministro en España, en relación con 2022, son la bajada en el número de incendios que se produjeron en el verano de 2022 en Galicia y la disminución del número de temporales a finales de año respecto a lo ocurrido en los últimos meses de 2022. También es apreciable una disminución de las incidencias de la media tensión debido a la renovación de las instalaciones realizadas durante 2023. En relación con el empeoramiento generalizado de los indicadores en Panamá ha sido ocasionado por un aumento de las incidencias ajenas a la compañía y por tormentas y fuertes vientos.

Fraude e impacto en la calidad del suministro

En el compromiso de Naturgy de ofrecer una energía asequible también tienen cabida las acciones para acabar con el fraude energético, que, más allá del impacto económico, suponen una serie de perjuicios para los usuarios finales. Entre estos se encuentran:

- › La disminución de la recaudación de impuestos para la hacienda pública.
- › Mayores costes de la energía para el usuario final.
- › La competencia desleal entre las empresas usuarias.
- › Riesgo para la seguridad de las personas por las conexiones ilegales.
- › Discontinuidades en el suministro por sobrecarga de la red causada por los enganches ilegales.

Entre las acciones de investigación y antifraude energético desarrolladas por Naturgy en España, en colaboración con las fuerzas y los cuerpos de seguridad durante el año 2023, destacan 307 actuaciones antifraude por conexiones ilegales en viviendas ocupadas, lo cual supuso la suspensión de 733 conexiones. Asimismo, continúan destacando las intervenciones practicadas por fraude de electricidad en plantaciones ilegales de cultivo de cannabis (indoor) que siguen incrementándose año a año.

Es relevante mencionar la situación que tiene lugar en la zona denominada Cañada Real (Madrid, España), donde la compañía está trabajando, desde 2021, en coordinación con el Comisionado de la Cañada Real, las fuerzas y los cuerpos de seguridad y en colaboración con todas las agentes sociales y las administraciones, como el Alto Comisionado para la Pobreza Infantil del Gobierno de España, para poner solución a las interrupciones del servicio, provocadas por la sobrecarga en la red que producen los consumos no localizados que se han registrado en el último año.

Compromiso y talento

Naturgy sostiene un **firme compromiso con las personas y su desarrollo**, promoviendo su protagonismo al centro de las decisiones desde la estrategia, el propósito y la propuesta de valor de la compañía.

Su “Compromiso 360°” evoluciona y trasciende hacia la cultura y experiencia profesional del grupo, donde **el bienestar y la sostenibilidad son conceptos centrales**, apalancados por un liderazgo inclusivo, modelos y entornos flexibles para la conexión del talento y el aprendizaje continuo, como promotores de la motivación, el reconocimiento y la transformación.



7.

Compromiso y talento

1. Compromiso y talento en 2023 en Naturgy.
2. Interés por las personas.
3. Seguridad y salud.

Contribución de Naturgy a los ODS



Naturgy sostiene un firme compromiso con las personas y su desarrollo, promoviendo su protagonismo al centro de las decisiones desde la estrategia, el propósito y la propuesta de valor de la compañía. La estrategia de impulso al “Compromiso 360º” evoluciona y trasciende hacia la cultura y experiencia profesional del grupo, donde el bienestar y la sostenibilidad son conceptos centrales, apalancados por un liderazgo inclusivo, modelos y entornos flexibles para la conexión del talento y el aprendizaje continuo, como promotores de la motivación, el reconocimiento y transformación en Naturgy.

En este modelo, el bienestar se concibe como marco y soporte de la estrategia a través del compromiso con la seguridad, la salud física, mental y emocional, y el despliegue formativo en ámbitos del *wellbeing* en base a la visión de la recién estrenada Escuela de la Felicidad y la promoción de un liderazgo autoconsciente y saludable.

A través de una amplia gama de beneficios y medidas de flexibilidad, la compañía se adapta a la diversidad que existe en la organización, facilitando el equilibrio entre vida profesional y personal, y favoreciendo el desarrollo y balance en los profesionales. En este sentido, destaca el modelo de retribución flexible de Naturgy, de referencia en España, por alcance y diversidad en coberturas.

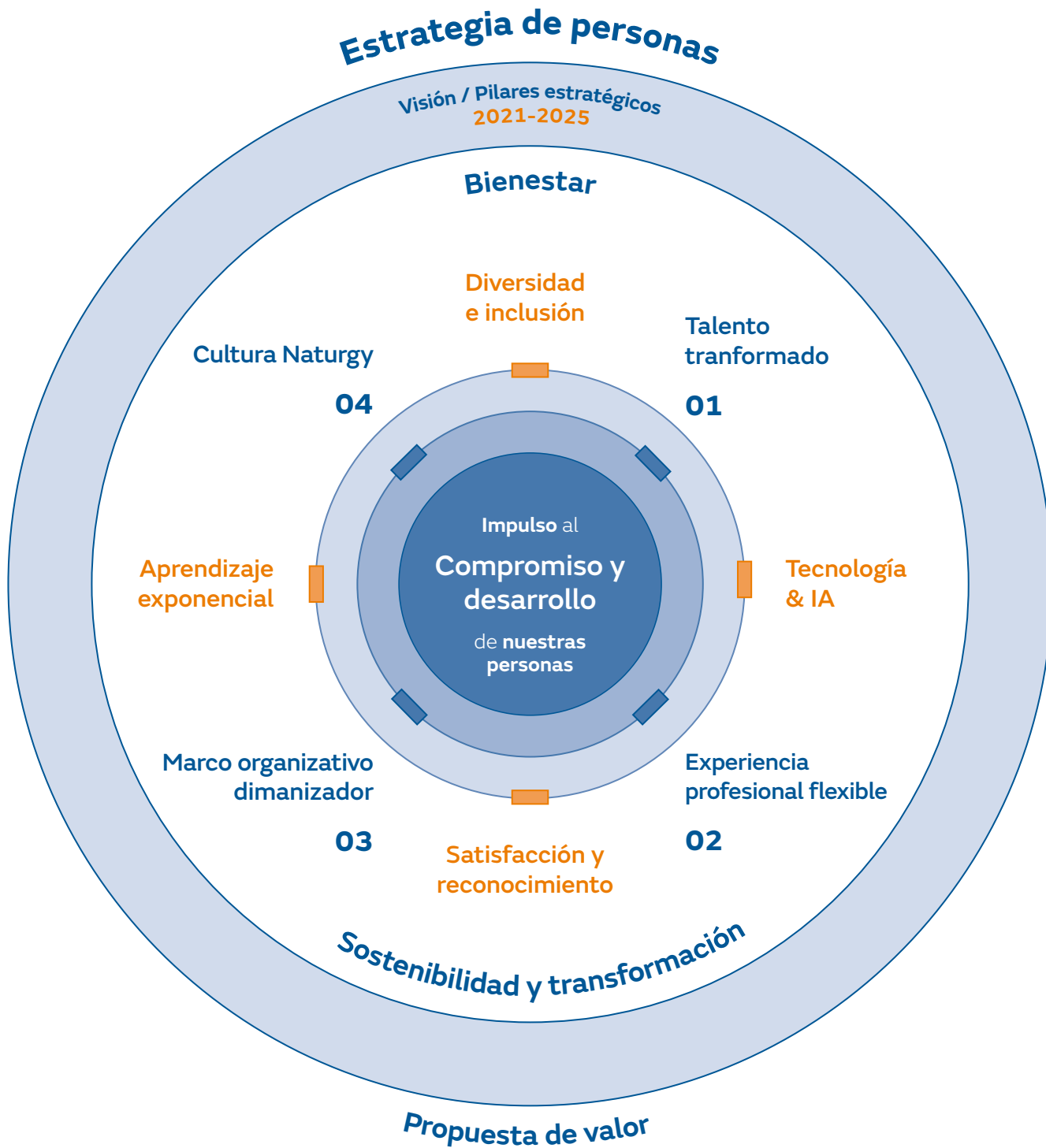
Desde el origen de la estrategia de Compromiso 360º, la diversidad e inclusión son ejes estratégicos para los esquemas de transformación y sostenibilidad de la compañía. Naturgy quiere ser reconocida como una empresa diversa en género, edad y capacidades, y para ello se ha fijado objetivos en el medio y largo plazo que buscan acelerar, por ejemplo, la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad. La compañía está por delante de la media del sector energético y aspira a que un 40% de los puestos de responsabilidad estén desempeñados por talento femenino en 2025.

En Naturgy, la experiencia profesional está evolucionando gracias a la escucha continua, la medición y la involucración de las personas para la mejora de iniciativas y procesos. Se ha diseñado un modelo global de feedback y medición de la satisfacción y el compromiso, integrando tecnología que permite contar con información en línea, global y segmentada sobre la percepción de los diferentes colectivos presentes en Naturgy, para avanzar con mayor asertividad en la mejora y diseño de nuevas experiencias en la compañía.

La propuesta de valor del grupo es también permeable al entorno en el que trabaja, generando desafíos y oportunidades profesionales en un sector estratégico a nivel mundial y con amplias perspectivas de futuro, en línea con el Plan Estratégico de la compañía y los retos de la transición energética. En este sentido, la compañía continúa incorporando talento diverso a través de programas como Flex & Lead, para sumar nuevos perfiles marcados por la agilidad, la flexibilidad y la colaboración, con habilidades digitales y un *data-oriented mindset*.

También con foco en sostenibilidad, Naturgy despliega programas de *upskilling* y *reskilling*, a través de la Universidad Corporativa, dando un fuerte impulso al perfil digital del talento Naturgy, con la convicción de que el desarrollo competencial de las personas es *driver* de competitividad, de éxito y sostenibilidad empresarial, de cara a los actuales retos tecnológicos y la irrupción de la IA.





Estrategia de personas

Visión / Pilares estratégicos
2021-2025

Bienestar

Diversidad e inclusión

Talentos transformados

Cultura Naturgy

04

01

Impulso al
Compromiso y desarrollo
de nuestras personas

Aprendizaje exponencial

Tecnología & IA

Marco organizativo dimanzador

Experiencia profesional flexible

03

02

Satisfacción y reconocimiento

Sostenibilidad y transformación

Propuesta de valor

1. Compromiso y talento en 2023 en Naturgy

Evolución y resultados

Interés por las personas

	2023	2022
Número de empleados a 31/12 ⁽¹⁾	6.883	6.982
Hombres/mujeres (%)	66/34	67/33
Mujeres en puestos directivos (%) ⁽²⁾	26,2	26,2
Plantilla menor de 30 años (%)	5,9	4,9
Gastos de personal (millones de euros)	580	547
Inversión en formación anual (millones de euros)	4,7	3,8
Empleados promotores (%)	49	32
Empleados en convenio colectivo (%)	67,8	69,0

⁽¹⁾ Plantilla consolidada 2023 grupo: 7.010 = 6.883 plantilla gestionada + 148 personas en España de sociedades que consolidan por puesta en equivalencia - 21 personas de las centrales de carbón.

⁽²⁾ El porcentaje de mujeres en puestos directivos y gerenciales en España es del 36,2% (33,7% en 2022), en línea con el objetivo de alcanzar un 40% al 2025, del Plan de Sostenibilidad de Naturgy.

Seguridad y salud

	2023			2022		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número de accidentes con tiempo perdido (Nº empleados)	9	7	2	8	7	1
Días perdidos por accidentes con tiempo perdido	383	348	35	392	391	1
Fallecidos	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido	0,13	0,0	0,0	0,12	0,15	0,04
Índice de gravedad accidentes con tiempo perdido	5,62	7,71	1,52	5,66	8,00	0,00

Logros destacados del año

Durante 2023, los principales logros en materia de compromiso y talento en Naturgy han sido:

- ▶ Apertura de la Escuela de la felicidad dentro de la Universidad Corporativa, a través de la cual se brinda una experiencia formativa y de conexión con las principales tendencias, herramientas, experiencias y prácticas en el ámbito del bienestar.
- ▶ Conclusión del ciclo de Evaluación 360º, como proceso clave de la gestión de talento directivo y gerencial de la compañía. Tras la obtención de los resultados de esta valoración multifuente y multidimensional, se han desplegado durante el año una serie de acciones de feedback y de desarrollo en apoyo a los ODA (Objetivos de Desarrollo Anual) que cada participante ha definido para la mejora.
- ▶ Firma del Plan de Igualdad de Naturgy 2023-2027 y Firma del Protocolo de acoso sexual y/o por razón de sexo, con adaptación a la Ley 2/2023 de 20 de febrero.
- ▶ Realización de horas de formación en diversidad, estrategias de comunicación y trato inclusivo para personas LGTBI+. También formación en gestión global de la conciliación para managers, y formación en prejuicios, estereotipos y sesgos inconscientes en el espacio de trabajo.
- ▶ Aprobación de un nuevo Plan de Seguridad y Salud 2024-2025 por parte del Comité de Dirección en octubre de 2023, que contribuirá a la consecución de los compromisos y objetivos en seguridad y salud asumidos por el Consejo de Administración.
- ▶ Realización del proceso de evaluación psicosocial a nivel global, que contempla los nuevos riesgos emergentes y formas de organización del trabajo (teletrabajo, digitalización de procesos, ciberacoso, diversidad, igualdad, perspectiva de género, etc.) adaptado a la realidad de la compañía y cambios del entorno, con el objeto de mejorar la salud y el bienestar en el seno de la organización.
- ▶ Implantación de una nueva herramienta analítica para el Seguimiento y Control periódico de la actividad de las identidades digitales emitidos por la Oficina Soporte Gestión Telemática en España (OSGT), bien para la representación de Naturgy ante las diferentes Administraciones Públicas o para la emisión de las transacciones financieras con determinadas entidades bancarias.

Apertura de la **Escuela de la felicidad dentro de la Universidad Corporativa**, a través de la cual se brinda una experiencia formativa y de conexión en el ámbito del bienestar.

2. Interés por las personas

Resumen de reconocimientos obtenidos en 2023

Sellos y certificaciones

Certificación EFR Global

Naturgy es la primera compañía en el mundo en obtener el Certificado EFR global en 2013, en reconocimiento a los logros alcanzados en el equilibrio de la vida personal y profesional de sus empleados, posibilitando su desarrollo humano y social, a través de medidas desplegadas en siete países.



Certificación Top Employer España 2023

Naturgy continúa integrada en el 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.



Diversity Leading Company

Naturgy ha obtenido este sello otorgado por Equipos & Talento, en virtud de su adhesión y activa participación en los programas “Empowering women’s talent” de desarrollo del talento femenino y “Diversity leading company” que verifica y reconoce una gestión empresarial comprometida con la diversidad e inclusión.



Certificación CLIP

En 2018, y por cinco años, se renovó la acreditación CLIP (Corporate Learning Improvement Process), otorgada por la European Foundation for Management Development (EFMD), que reconoce la calidad de los procesos de aprendizaje y desarrollo de personas en las organizaciones de educación empresarial.



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.



Sello Top Wellbeing Company 2023

Sello otorgado a las TOP30 Empresas en España con mejores prácticas en Salud Laboral Bienestar Corporativo.



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 y monitores

Top 50 Diversity Company

Nuevamente Naturgy ha obtenido una destacada posición dentro del Top 50 Diversity Company, que reconoce las mejores prácticas en Diversidad e Inclusión en las compañías donde las políticas de DEI se convierten en un activo real y un eje estratégico.



Ranking MERCO TALENTO

En 2023, se ha publicado la 17ª Edición de Merco Talento España, monitor que recoge las 100 empresas con mejor capacidad para atraer y retener talento en el país. En esta edición, Naturgy vuelve a posicionarse entre las tres primeras empresas del sector energía, gas y agua. Asimismo, se ubicó en el quinto lugar del ranking por número de empleados (entre 3.001 y 6.000), y en el puesto 34 de la valoración general.



Ranking Actualidad Económica

Ranking anual de las 100 empresas donde mejor se trabaja en España, en las que Naturgy en 2023 ha subido 31 posiciones ubicándose en la posición n.º 32, destacando por sus iniciativas en Gestión del Talento, Formación, Retribución y Compensación, entre otros ámbitos con foco en sostenibilidad.



Ranking de Universum

Naturgy se posiciona en este ranking dentro del top 100 de las empresas más atractivas de España para estudiantes. Concretamente destaca la posición 50 obtenido en 2023 dentro del ranking de estudiantes de Ingeniería.



Premios

GLOBAL CCU Awards

La Universidad Corporativa (UC) ha sido la única entidad española reconocida en los galardones del Global Council of Corporate Universities (GlobalCCU), la red global de profesionales de las universidades corporativas.

Concretamente, ha recibido el premio Gold, la máxima distinción, en la categoría de Impacto Social y Cambio Climático, lo que supone estar a la vanguardia mundial de la formación en ámbitos de sostenibilidad e innovación.



Premios de El Periódico de la Energía

El programa de contratación de talento diverso, Flex & Lead, ha sido reconocido como la “Mejor iniciativa de talento en el sector energético” en la II edición de los Premios de El Periódico de la Energía, en virtud de su impacto en el balance de género y generacional dentro de la compañía.



Wellbeing Leadership Awards

El programa de liderazgo saludable “Wellbeing Leadership”, impulsado por la Universidad Corporativa y el equipo de Seguridad, Salud y Prevención de la compañía obtuvo, en 2023, el primer lugar en la categoría Top Wellbeing Business Plan de los Top 30 WELLBEING COMPANY.

El premio identifica, valora y reconoce las iniciativas que contribuyen a la transformación de nuestra organización, generando impacto positivo en el negocio a través de la gestión de políticas de Bienestar 360.



Diversity and Inclusion Awards

El programa de impulso al talento femenino “Comunidad de mujeres STEM,” que surge gracias al despliegue formativo de la Universidad Corporativa de Naturgy en el ámbito Data, obtuvo el segundo lugar en la categoría de género de los Diversity and Inclusion Awards, por promover el protagonismo del talento femenino en proyectos clave del ámbito Data y tecnología.

El premio reconoce nuestro compromiso por generar un entorno profesional más inclusivo en el que las políticas de Diversidad e inclusión forman parte de nuestra propuesta de valor para las personas.



Cultura Naturgy

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 organizativa.

Con la visión estratégica de una compañía sostenible, Naturgy permanece enfocada en la evolución de sus espacios y modelos de trabajo, impulsando una cultura transformadora, a través de tres conceptos clave:



01

Equipo

- › Cohesión.
- › Liderazgo.
- › Ilusión.



02

Innovación

- › Evolución.
- › Digitalización.
- › Agilidad.



03

Formas de trabajo

- › Flexibilidad.
- › Colaboración.
- › Simplicidad.

Naturgy, en su compromiso con el bienestar de las personas, ofrece empleo estable y de calidad, con una carrera profesional atractiva y sólida. El perfil de los profesionales de la compañía, en todos los países y negocios, es el de una persona con interés por el aprendizaje continuo, con rigor y profesionalidad, espíritu innovador y de compromiso con los objetivos de la compañía.

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 organizativa.

Modelo de competencias

En línea con la estrategia de personas, la cultura y el liderazgo en Naturgy cumplen un rol estratégico de impulso al proyecto de transformación de la compañía, a través de la adopción global y transversal de seis competencias: (1) aprendizaje continuo, (2) valentía, (3) comunicación, (4) colaboración, (5) acción y (6) transformación; que conforman el Modelo de Liderazgo de Naturgy, permitiendo ganar en agilidad y competitividad, actuando con transparencia, excelencia y sostenibilidad, en sintonía con sus retos empresariales, valores y claves culturales.



Diversidad e igualdad

Es fundamental para Naturgy el fomento de la diversidad e igualdad de oportunidades entre todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía. Se promueve un entorno de respeto, escucha y diálogo permanente para alcanzar los objetivos fijados en materia de género e inclusión de personas con discapacidad. La promoción de este entorno se extiende a proveedores y empresas colaboradoras.

El compromiso de la compañía se plasma en la visión global, en la estrategia de sostenibilidad y de personas, así como en la Política de Responsabilidad Corporativa, el Código Ético, Protocolo de Prevención del acoso laboral, y el Protocolo de Acoso sexual y por razón de sexo.

La firma del Plan de Igualdad de Naturgy, el 8 de febrero de 2023, por unanimidad, identifica las fortalezas de la compañía en esta materia y establece un catálogo de medidas concretas y acciones, para mantener, corregir y prevenir desviaciones en materia de igualdad de género.

Del mismo modo, la firma con la representación de los trabajadores del Protocolo de Acoso sexual y/o por razón de sexo, refuerza el compromiso de la compañía con la tolerancia cero ante situaciones de acoso, además de fomentar una mayor participación de la parte social en estos asuntos.

Plan de Igualdad

El Plan de Igualdad de Naturgy se enmarca en el compromiso y apuesta de la compañía por el desarrollo de las relaciones laborales basadas en la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y la no discriminación.

Acordado por unanimidad en el seno de la Comisión Negociadora, se constituye como herramienta efectiva para la salvaguarda de la igualdad entre mujeres y hombres. La igualdad de trato y oportunidades en materia de empleo y ocupación se instituye como principio fundamental de las relaciones laborales y gestión de personas de la compañía, siendo este el principal objetivo del Plan de Igualdad del Grupo Naturgy.

Naturgy declara su firme compromiso de garantizar la igualdad de trato en todos los ámbitos y a todos los efectos, no permitiendo la discriminación por razón de sexo u otra índole y promoviendo unas condiciones de trabajo respetuosas con la igualdad. Del mismo modo, se compromete con el establecimiento y desarrollo de políticas que promuevan la igualdad de trato, garantizando que, a igualdad de aptitudes, conocimientos y cualificación, todas las personas trabajadoras puedan desempeñar su profesión sin que el sexo represente un obstáculo, ni un criterio de diferenciación a efectos de condiciones retributivas, promoción y formación profesional.

El diagnóstico de las distintas sociedades, llevado a cabo en el seno de la Comisión Negociadora ha permitido definir una serie de objetivos y medidas de actuación recogidas en el Plan de Igualdad. Del mismo modo, se han definido acciones para el seguimiento de las mismas, a fin de que sea una herramienta que vele por la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

De aplicación a todas las personas trabajadoras que integran la plantilla del Grupo Naturgy, incluidas las personas que, en su caso, hubiesen sido cedidas por empresas de trabajo temporal durante los períodos de prestación de servicios.

Como objetivos específicos del Plan de Igualdad, destacamos:

- › Comunicación y sensibilización: fomentar una cultura inclusiva libre de sesgos, donde la igualdad de oportunidades sea una realidad transversal a toda la compañía y no existan los estereotipos o ideas preconcebidas que puedan dificultar la efectividad de este principio.
- › Selección y contratación: atraer el mejor y más diverso talento (focalizado en la incorporación de mujeres, especialmente en puestos con perfiles más técnicos) utilizando criterios de capacidad, competencia, méritos e igualdad de oportunidades que garanticen la objetividad y transparencia en todos los procesos de selección y contratación.
- › Clasificación profesional e infrarrepresentación femenina: gc profesional vigente en cada momento respeta el principio de igualdad de oportunidades.
- › Formación: desarrollar el talento más infrarrepresentado, a través de la formación específica técnica y de liderazgo, para lograr una cartera de personas con potencial acceso a puestos de responsabilidad.
- › Promoción y desarrollo: acelerar la igualdad por sexo en todos los niveles, especialmente en aquellos con menos representación femenina, a través de la promoción y gestión del talento interno. Priorizando cuando sea posible a las mujeres para cubrir puestos en áreas masculinizadas.

- › Ejercicio corresponsable de los derechos de conciliación: facilitar el ejercicio corresponsable de los derechos de conciliación de vida familiar, laboral y personal de la plantilla para conseguir un equilibrio adecuado entre trabajo, necesidades personales y desarrollo profesional dentro de la Compañía.
- › Retribuciones: garantizar la igualdad retributiva entre mujeres y hombres por el desempeño de trabajos de igual valor, manteniendo sistemas de compensación que garanticen la transparencia retributiva, promuevan la objetividad y la equidad, premiando el logro y valorando el desempeño.
- › Prevención del acoso sexual y/o por razón de sexo: garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, libre de violencia y de acoso.
- › Violencia de género: difundir, aplicar y mejorar los derechos legalmente establecidos para las mujeres víctimas de violencia de género, contribuyendo así en mayor medida a su protección.
- › Salud laboral con perspectiva de género: integrar la perspectiva de género en el funcionamiento ordinario del sistema de prevención.

La definición de medidas concretas para la consecución de todos estos objetivos y la constitución de la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad permite a la compañía seguir avanzando de manera conjunta en la mejora y gestión continua de la igualdad de trato y oportunidades.

Protocolos

El respeto y la dignidad constituyen el punto de partida de las relaciones con y entre las personas trabajadoras de Naturgy. Dichas relaciones se basan en los principios de confianza, respeto e igualdad de oportunidades.

Naturgy rechaza y prohíbe expresamente cualquier manifestación de acoso físico, psicológico, moral, sexual, por razón de sexo o abuso de autoridad. También rechaza y prohíbe expresamente cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas.

La finalidad del Protocolo de Acoso Sexual y/o por razón de sexo es implantar un procedimiento de prevención y actuación frente al acoso sexual, acordado en la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad, con la intención de reforzar un mecanismo que fije cómo actuar de manera integral y efectiva ante cualquier comportamiento que pueda resultar constitutivo de acoso sexual y/o por razón de sexo, estableciendo las medidas necesarias para prevenir, identificar y combatir el acoso sexual, asegurando que el procedimiento de actuación frente a tales situaciones garantice en todo momento los derechos de las víctimas.

El protocolo contra el acoso sexual de Naturgy establece acciones preventivas para evitar estas situaciones. Algunas de ellas son:

- › Comunicación a todas las personas trabajadoras de la existencia de este protocolo y su contenido, información sobre los valores y principios que deben respetarse, y conductas no admisibles.
- › Formación a toda la plantilla y, en especial, a los mandos con personas a su cargo.
- › Colaboración de toda la plantilla, estableciendo la obligación de utilización de los canales establecidos en el Protocolo ante cualquier posible caso de acoso sexual que conozcan.
- › Obligación y responsabilidad de todas las personas trabajadoras de establecer y mantener sus relaciones desde el respeto y la dignidad.

El Protocolo de Acoso Sexual establece además la posibilidad de que la instrucción de los procedimientos que pudieran incoarse sea llevada a cabo por una comisión instructora conformada de manera paritaria entre compañía y representantes de los trabajadores, todos ellos miembros de la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad.

El Protocolo de Acoso Sexual establece además una serie de garantías en el procedimiento de actuación:

- › Anonimato de la persona denunciante y protección de la identidad de los informantes.
- › Resolución del proceso en el menor tiempo posible.
- › Intervención de los representantes de los trabajadores, si así se solicita.
- › Imparcialidad del proceso.
- › Prohibición de represalias.

Compromiso con la igualdad y la diversidad

La gestión de la diversidad forma parte del compromiso de Naturgy con un proyecto empresarial sostenible, y comprometido en la inversión y en el impulso del talento diverso que tiene la organización y las personas que la forman. La compañía se basa en tres ejes de acción para llevar adelante este compromiso:

- › Cultura enfocada en diversidad: a través de entornos y equipos donde la escucha y el diálogo enriquecen el trabajo y la forma de alcanzar los objetivos marcados.
- › Alineamiento con la estrategia de talento: Naturgy incorpora, en su estrategia de fomento del talento, objetivos anuales para los distintos perfiles profesionales. Con ello refuerza su compromiso con la igualdad de oportunidades y de desarrollo para todos los profesionales de la compañía.
- › Prioridad ODS 5- Igualdad de género: Naturgy entiende la diversidad como una garantía de futuro, sostenibilidad y crecimiento del proyecto empresarial. Cuanto más diversas son las personas que conforman los equipos, mejor desempeño y más ágiles, flexibles e innovadoras son las empresas para afrontar los retos de negocio y ofrecer soluciones de valor para los clientes y la sociedad.

Además del avance en estos ejes, el esfuerzo de Naturgy en materia de diversidad se materializa mediante iniciativas concretas en cuatro ámbitos: género, generacional, discapacidad, y funcional.

El compromiso con la igualdad y la diversidad se plasma en el Plan de Sostenibilidad con horizonte 2025, y tiene seguimiento periódico en la Comisión de Sostenibilidad. Aquí se reportan los índices que informan de los avances en presencia femenina global y su promoción hacia niveles directivos; diversidad geográfica, de perfiles profesionales y de capacidades diferentes. Además de la comisión, estos indicadores y su evolución son reportados en diferentes monitores y certificaciones como Dow Jones Sustainability Index y la Certificación Global efr.

Mujeres en puestos directivos (%)⁽¹⁾

Argentina	0,0	0,0
Australia	0,0	0,0
Brasil	100,0	100,0
Chile	0,0	0,0
Costa Rica	0,0	0,0
España ⁽¹⁾	26,4	26,1
Estados Unidos	0,0	0,0
Francia	0,0	0,0
Irlanda	0,0	0,0
Israel	0,0	0,0
Italia	0,0	0,0
Luxemburgo	0,0	0,0
México	0,0	0,0
Países Bajos	0,0	0,0
Panamá	0,0	0,0
Portugal	0,0	0,0
Puerto Rico	0,0	0,0
Rep. Dominicana	0,0	0,0
Total	26,2	26,2

⁽¹⁾ El porcentaje de mujeres en puestos directivos y gerenciales en España es del 36,2% (33,7% en 2022), en línea con el objetivo de alcanzar un 40% al 2025, del Plan de Sostenibilidad de Naturgy.

Presencia de mujeres en diferentes niveles de responsabilidad (%)

	2023	2022
Mujeres en puestos directivos y mandos intermedios	33,3	30,9
Mujeres en puestos directivos ⁽¹⁾	26,2	26,2
Mujeres en puestos mandos intermedios	34,2	31,5
Mujeres en unidades de negocio	33,2	32,0
Mujeres en puestos STEM en unidades de negocio	37,5	36,1

⁽¹⁾ El porcentaje de mujeres en puestos directivos y gerenciales en España es del 36,2% (33,7% en 2022), en línea con el objetivo de alcanzar un 40% al 2025, del Plan de Sostenibilidad de Naturgy.

Empleados con discapacidad

	2023		2022	
	Número	(%)	Número	(%)
Argentina	5	0,6	5	0,5
Australia	0	0,0	0	0,0
Brasil	9	2,6	11	3,0
Chile	2	0,4	2	0,3
Costa Rica	0	0,0	0	0,0
España	74	1,9	64	1,6
Estados Unidos	0	0,0	0	0,0
Francia	0	0,0	0	0,0
Irlanda	0	0,0	0	0,0
Israel	0	0,0	0	0,0
Italia	0	0,0	0	0,0
Luxemburgo	0	0,0	0	0,0
México	0	0,0	0	0,0
Países Bajos	0	0,0	0	0,0
Panamá	7	2,4	7	2,4
Portugal	0	0,0	0	0,0
Puerto Rico	0	0,0	0	0,0
Rep. Dominicana	1	1,4	0	0,0

Nota: los empleados tienen la opción de no informar sobre su discapacidad en todos los países. Sólo se reporta el número de empleados con discapacidad en aquellos países donde el empleado ha decidido ejercer su derecho a compartir esta información. Datos a cierre de 2023 (98), el dato publicado en las Cuentas Anuales (99) se corresponde con la media anual.

Experiencia de las personas en Naturgy

Flexibilidad y conciliación

Naturgy está comprometida con la conciliación entre vida familiar y laboral de sus personas trabajadoras. La flexibilidad y la conciliación son pilares fundamentales para el bienestar de la plantilla y el éxito organizacional. La mejora de las oportunidades de conciliación redundará, además, en un mayor compromiso de las personas trabajadoras.

El Convenio Colectivo de Naturgy 2021-2024 recoge el compromiso de Naturgy con la conciliación, a través de la implantación de medidas que impulsan de forma muy significativa la citada conciliación, así como la corresponsabilidad entre hombres y mujeres. Estas medidas están también orientadas a alcanzar una real y efectiva igualdad entre hombres y mujeres.

Como principales medidas de conciliación y fomento de la corresponsabilidad se encuentran las siguientes:

- › Flexibilidad en la hora de entrada y salida, así como en el período de interrupción para la comida.
- › Jornada continuada durante el período comprendido entre junio y septiembre (cuatro meses) y todos los viernes del año.
- › Permisos retribuidos más extensos por matrimonio, enfermedad y fallecimiento de familiares.
- › Permisos retribuidos no contemplados en la legislación como el de separación o divorcio, matrimonio de hijos o los permisos para futuras madres a partir de la semana 38 de gestación.
- › Posibilidad de disfrute de los permisos retribuidos no necesariamente en días consecutivos.
- › Reducciones de jornada por motivos personales en supuestos distintos a los legales.
- › Posibilidad de acumulación de lactancia.
- › Adaptación de la jornada semanal en una hora, como medida para potenciar la conciliación.
- › Teletrabajo de hasta dos días a la semana, para aquellas personas trabajadoras que realicen funciones que por su naturaleza puedan desempeñarse a distancia.
- › Posibilidad de realización de teletrabajo adaptado para posiciones que por la naturaleza de sus funciones no puedan compaginar dos días de teletrabajo.
- › Flexibilidad para la adaptación de la jornada semanal de hasta dos horas para aquellas personas en situación de custodias compartidas.

Comparativa de empleados con derecho a permisos por nacimiento y cuidado de menor y los que se acogieron a este derecho

	2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Con derecho	108	60	130	76
Que se acogieron	108	59	100	72

Nota: en el capítulo de Anexos, apartado Compromiso y talento, se reportan las tablas relativas a los permisos por nacimiento y cuidado de menor.

Certificación EFR Global

Nuestro modelo efr consolida la visión de Naturgy sobre la conciliación, corresponsabilidad, el bienestar y la diversidad como ejes de nuestra propuesta de valor y la estrategia de personas Compromiso 360°.

La gestión del modelo se realiza a través de beneficios, medidas de flexibilidad, de bienestar, salud y de desarrollo profesional que se adaptan a la diversidad de nuestras personas, según su situación y momento vital, para favorecer el equilibrio entre la vida profesional y personal.

En este contexto, la conciliación en Naturgy es compromiso con la corresponsabilidad y la igualdad de oportunidades; es impulsar una cultura plural, de inclusión y balance; es la escucha constante, para la propuesta de acciones de mejora y el reconocimiento de nuestros equipos, como palancas de bienestar y también de motivación; y es actuar en global en sintonía local como empresa EFR, generando una experiencia profesional transformadora y contribuyendo a una sociedad más igualitaria y más sostenible.

Pioneros y globales

Tras una década de gestión del modelo EFR en España, Argentina, Brasil, Costa Rica, República Dominicana, México y Panamá, Naturgy ha sido reconocida por su visión pionera al ser los primeros en todo el mundo en obtener el sello Global EFR (Empresa Familiarmente Responsable), certificado por AENOR (según Norma 1000/23) y otorgado por la Fundación Masfamilia, acreditando políticas, indicadores, medidas y beneficios en cinco ámbitos: calidad en el empleo, flexibilidad temporal y espacial, apoyo a la familia de los empleados, apoyo al entorno personal y profesional e igualdad de oportunidades.

Este reconocimiento fue entregado en el marco del primer encuentro global de la comunidad EFR, celebrado en Madrid, el 23 de marzo (Día Internacional de la Conciliación). Organizado por la Fundación Masfamilia en colaboración con el TOP25 de las empresas certificadas, también fueron destacadas otras organizaciones por su contribución y buenas prácticas en materia de conciliación y bienestar.

Gestión 2023

En 2023, la gestión del modelo continuó desplegada a través de 365 medidas locales, distribuidas en diferentes países donde opera la compañía, junto a 20 medidas de aplicación global, todas ellas integradas en cinco grupos de actuación y definidos por la Norma 1000/23 EFR global y certificados por AENOR.

Servicio de Atención al Empleado (SAE)

El servicio, implantado en España y Latinoamérica, ha cumplido su duodécimo aniversario en 2023, y se ha consolidado como el punto de contacto único y centralizado de los empleados con la organización y el elemento vertebrador de las campañas o acciones de comunicación que lanzan los diferentes equipos de Personas y Organización.

El SAE tiene un enfoque multicanal, gracias a la plataforma virtual (sae online) de atención personalizada y accesible desde cualquier dispositivo para favorecer y facilitar su uso. Desde el punto de vista del alcance funcional, da cobertura tanto a los procesos principales de la función de Personas y Organización (administración de personal y nómina, relaciones laborales, prevención, salud, formación, talento, cultura, organización, medios, servicios médicos, seguridad, etc.) como a otros procesos de carácter transversal (servicio al cliente, Fundación Naturgy, comunicación interna, etc.) con el objetivo de acompañar la estrategia People Oriented definida por la Dirección de Personas y Organización.

En el año 2023, se ha seguido incrementando y desarrollando la oferta de servicios integrados en el catálogo del canal. Si hasta ahora el SAE tenía un rol estratégico de cara a mejorar la experiencia de nuestros empleados, el servicio es un claro ejemplo de cómo un cambio en la óptica del modelo analítico puede convertirse en la verdadera palanca de transformación.

En coordinación con la unidad de Atención al Cliente VIP & Premium, se ha acometido una transformación y simplificación del catálogo de servicios de “Mi Canal Empleado” (los empleados como cliente), reestructurando también los equipos externos de grupos resolutores y monitorizando e integrando todas las fases de resolución con visión empleado-cliente. Los resultados han sido excelentes en términos de reducción de los tiempos medios de operación (6,97 días laborables en 2023, casi cinco días menos en promedio que el año 2022) y una mejora significativa del

NPS (58,86%, nueve puntos de crecimiento con respecto al año anterior). Los resultados son aún más contundentes y esperanzadores si nos referimos al servicio “Family & Friends”, donde el NPS se sitúa en el 76,61%. Durante 2023, más de 2.000 clientes del entorno de nuestros empleados han canalizado a través de algún empleado interno sus necesidades como clientes, demostrando así que el empleado Naturgy tiene un compromiso tangible y creciente en la esponsorización y promoción externa de nuestros productos y servicios.

Asimismo, siguiendo la estrategia de digitalización de la función de Personas y Organización, el propio servicio ha evolucionado el esquema de seguimiento analítico de indicadores y acuerdos de nivel de servicio a través de una herramienta online de Power Bi Service de forma semanal y periódica. A su vez, se ha extendido a toda la red de acción coordinada de grupos resolutores de los diferentes negocios/países, promoviendo la monitorización de todos los procesos y la detección de las áreas de mejora en los mismos.

Actualmente, el Net Promoter Score (NPS) global del SAE es de 56,34 %, se han atendido más de 60.505 peticiones únicas de empleados y se han resuelto en plazo el 93,12 % de las mismas.

Comunicación interna

En línea con el compromiso de información, consulta y participación de Naturgy, cualquier cambio que afecte o pueda afectar a las relaciones laborales se traslada a los agentes sociales con cumplimiento total de los plazos establecidos en la legislación vigente. Asimismo, Naturgy cuenta con canales permanentemente abiertos para la resolución de dudas y traslado de información, más allá de los canales formales establecidos.

Durante el ejercicio 2023, el modelo de comunicación interna de Naturgy ha reforzado su papel como palanca fundamental de transparencia y cohesión entre todos los equipos, a la vez que ha impulsado el alineamiento organizativo, continuando la evolución de acciones y soportes online, acompañado de un completo programa de acciones presenciales offline, apostando además por la itinerancia para facilitar la participación de equipos en otras geografías. En este sentido, destacan los más de 30 encuentros presenciales transversales realizados en 2023 en casi una decena de ciudades españolas, con una participación que ha superado los 3.000 asistentes presenciales.

Durante todo el año, se han celebrado medio centenar de encuentros entre empleados y la dirección de la compañía, donde los asistentes han recibido de primera mano mensajes clave de la compañía, teniendo la oportunidad de expresar sus inquietudes y opiniones en cada instancia. En estos encuentros se han abordado temas de actualidad: precios de la energía, biometano o el papel de los ciclos combinados en el sistema energético español, resultados de la compañía o la IA en el sector energético.

Respecto a los soportes virtuales empleados, Naturgy ha lanzado, en febrero de 2023, el canal de televisión NaturgyTV que ha acumulado en este año casi 200 vídeos publicados con más de 50.000 visualizaciones. Además, la compañía ha impulsado sus canales para la comunicación con sus empleados, Naturgynews (diario digital de Naturgy), Naturgynet (intranet corporativa), o Teams y su herramienta específica NaturgyTeams, desplegada a finales de 2021 y que comunica en formato pop up informaciones de especial relevancia a un simple clic. A través de esta herramienta, se han implementado en 2023 acciones como “Flex & Connected” para facilitar el relacionamiento en el contexto del teletrabajo o el programa de acciones informativas asociadas al 180 aniversario de la compañía, celebrado durante este ejercicio.

De manera complementaria, algunos negocios cuentan con canales propios de comunicación interna, donde son reforzados mensajes y temas corporativos desde una visión local.

Todo ello ha permitido la implementación de nuevos programas que fomentan los avances en las líneas estratégicas de la compañía y la transformación cultural a través de la comunicación de los hitos organizativos, de negocio, de sector y de proyectos.

El equipo humano

A cierre del ejercicio 2023, el equipo humano que conforma Naturgy estaba localizado en: Europa, Asia, América y Oceanía.

Número de empleados por país

	2023	2022
Argentina	880	954
Australia	34	26
Brasil	347	372
Chile	567	601
Costa Rica	16	19
España ⁽¹⁾	3.934	3.901
Estados Unidos	10	4
Francia	2	3
Irlanda	3	3
Israel	18	16
Italia	2	2
Luxemburgo	1	1
México	697	694
Países Bajos	1	1
Panamá	286	297
Portugal	13	13
Puerto Rico	2	3
Rep. Dominicana	70	72
Total ⁽²⁾	6.883	6.982

⁽¹⁾ Plantilla consolidada 2023 España: 4.061 = 3.934 plantilla gestionada + 148 personas en España de sociedades que consolidan por puesta en equivalencia - 21 personas de las centrales de carbón.

⁽²⁾ Plantilla consolidada 2023 grupo: 7.010 = 6.883 plantilla gestionada + 148 personas en España de sociedades que consolidan por puesta en equivalencia - 21 personas de las centrales de carbón.

Distribución de empleados por edad y país (%)

	2023			2022		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Argentina	3,2	50,5	46,4	3,7	49,2	47,2
Australia	5,9	79,4	14,7	7,7	80,8	11,5
Brasil	2,3	76,9	20,7	2,2	78,2	19,6
Chile	1,1	59,8	39,2	2,2	62,6	35,3
Costa Rica	12,5	62,5	25,0	15,8	52,6	31,6
España	6,8	65,1	28,1	5,2	70,7	24,1
Estados Unidos	0,0	70,0	30,0	0,0	75,0	25,0
Francia	50,0	50,0	0,0	66,7	33,3	0,0
Irlanda	0,0	33,3	66,7	0,0	33,3	66,7
Israel	11,1	72,2	16,7	25,0	62,5	12,5
Italia	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Luxemburgo	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0
México	8,3	77,3	14,3	6,1	80,5	13,4
Países Bajos	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Panamá	9,8	70,6	19,6	10,4	67,7	21,9
Portugal	0,0	92,3	7,7	0,0	92,3	7,7
Puerto Rico	0,0	50,0	50,0	0,0	66,7	33,3
Rep. Dominicana	0,0	62,9	37,1	1,4	66,7	31,9
Total	5,9	65,0	29,2	4,9	68,2	26,8

Distribución de empleados por país, género y clasificación profesional (%)

	2023							
	Directivos		Mandos intermedios		Técnicos especializados		Puestos operativos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	0,3	0,0	4,1	1,1	25,6	12,4	43,6	12,8
Australia	0,0	0,0	11,8	11,8	61,8	14,7	0,0	0,0
Brasil	0,0	0,9	5,8	3,5	37,8	26,5	17,3	8,4
Chile	0,4	0,0	4,6	1,8	39,0	16,9	24,3	13,1
Costa Rica	0,0	0,0	0,0	0,0	75,0	0,0	25,0	0,0
España	1,7	0,6	8,6	4,9	37,3	28,0	15,2	3,7
Estados Unidos	0,0	0,0	50,0	10,0	30,0	10,0	0,0	0,0
Francia	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0
Irlanda	0,0	0,0	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0	0,0
Israel	0,0	0,0	0,0	0,0	88,9	11,1	0,0	0,0
Italia	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Luxemburgo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
México	0,4	0,0	7,0	2,7	45,8	23,7	18,1	2,3
Países Bajos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Panamá	0,3	0,0	7,7	4,5	37,1	28,7	16,1	5,6
Portugal	0,0	0,0	0,0	7,7	23,1	69,2	0,0	0,0
Puerto Rico	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Rep. Dominicana	0,0	0,0	0,0	0,0	24,3	18,6	54,3	2,9
Total	1,1	0,4	7,3	3,8	37,0	24,4	20,2	5,8

	2022							
	Directivos		Mandos intermedios		Técnicos especializados		Puestos operativos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	0,2	0,0	4,4	1,2	25,2	11,6	44,0	13,4
Australia	0,0	0,0	19,2	7,7	61,5	11,5	0,0	0,0
Brasil	0,0	0,8	5,4	3,5	36,8	26,9	17,7	8,9
Chile	0,3	0,0	4,5	0,8	36,4	16,3	27,8	13,8
Costa Rica	0,0	0,0	0,0	0,0	73,7	5,3	21,1	0,0
España	1,7	0,6	8,8	4,5	36,2	26,0	17,2	4,9
Estados Unidos	0,0	0,0	75,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Francia	0,0	0,0	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0	0,0
Irlanda	0,0	0,0	33,3	0,0	33,3	33,3	0,0	0,0
Israel	0,0	0,0	0,0	0,0	93,8	6,3	0,0	0,0
Italia	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Luxemburgo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
México	0,4	0,0	7,3	3,0	47,3	20,9	19,2	1,9
Países Bajos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Panamá	0,3	0,0	8,1	4,0	38,7	27,3	16,8	4,7
Portugal	0,0	0,0	0,0	7,7	30,8	61,5	0,0	0,0
Puerto Rico	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0	0,0
Rep. Dominicana	0,0	0,0	0,0	0,0	23,6	19,4	54,2	2,8
Total	1,1	0,4	7,5	3,4	36,1	22,7	22,2	6,6

Modalidades de trabajo

Desglose de la plantilla por tipo de contrato (%)

	2023					
	Contratos fijos		Contratos temporales		Empleados por horas no garantizadas	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	73,6	26,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Australia	73,5	26,5	0,0	0,0	0,0	0,0
Brasil	60,8	39,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Chile	68,3	31,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Costa Rica	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
España	62,6	36,5	0,2	0,7	0,0	0,0
Estados Unidos	80,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Francia	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Irlanda	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Israel	88,9	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Italia	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Luxemburgo	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
México	54,1	17,8	17,2	10,9	0,0	0,0
Países Bajos	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Panamá	61,2	38,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Portugal	23,1	76,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Puerto Rico	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Rep. Dominicana	78,6	21,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	63,8	32,8	1,9	1,5	0,0	0,0

Nota: el número y el promedio de contratos y sus desgloses (edad, género y categoría profesional) se reportan en el capítulo de Anexos, apartado Compromiso y talento.

2022						
	Contratos fijos		Contratos temporales		Empleados por horas no garantizadas	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	73,8	26,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Australia	80,8	19,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Brasil	59,9	40,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Chile	69,1	30,9	0,0	0,0	0,0	0,0
Costa Rica	94,7	5,3	0,0	0,0	0,0	0,0
España	63,5	35,0	0,5	0,9	0,0	0,0
Estados Unidos	75,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Francia	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Irlanda	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Israel	93,8	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Italia	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Luxemburgo	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
México	56,9	18,0	17,3	7,8	0,0	0,0
Países Bajos	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Panamá	64,0	36,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Portugal	30,8	69,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Puerto Rico	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Rep. Dominicana	77,8	22,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	64,9	31,8	2,0	1,3	0,0	0,0

Naturgy está comprometida en promover un entorno de trabajo de calidad y seguro. Consistente con esta visión, el 96,6% de los contratos son de carácter indefinido y solo puntualmente se utilizan contratos temporales para la acumulación de tareas y obra/servicio. Del mismo modo, el 100% de los empleados de Naturgy tienen contrato a tiempo completo.

Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

Se considera:

- › Índice de rotación: bajas/plantilla media.
- › Índice de rotación voluntaria: bajas voluntarias/plantilla media.

Índices de rotación

	2023	2022
Rotación (%)	5,0	8,0
Rotación voluntaria (%)	1,9	2,0

Rotación (%): nº total bajas del año/plantilla media gestionada del año.

Rotación (%): nº total bajas del año/plantilla media gestionada del año.

Nota: los desgloses rotaciones por edad, género, país y categoría profesional se reportan en el capítulo de Anexos, apartado Compromiso y talento.



Nuevas contrataciones

	2023	2022
Argentina	6	8
Australia	12	9
Brasil	8	16
Chile	19	25
Costa Rica	0	5
España	138	158
Estados Unidos	4	1
Francia	0	3
Irlanda	0	1
Israel	7	2
Italia	0	0
Luxemburgo	0	0
México	44	50
Países Bajos	0	0
Panamá	11	27
Portugal	0	0
Puerto Rico	0	0
Rep. Dominicana	0	0
Total	249	305

Nota: el desglose de las nuevas contrataciones y los puestos vacantes cubiertos con candidaturas internas se reportan en el capítulo de Anexos, apartado Compromiso y talento.

Nº de despidos por edad y género

	2023				2022			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Hombres	3	12	14	29	2	50	51	103
Mujeres	3	12	7	22	2	22	10	34
Total	6	24	21	51	4	72	61	137

Nota: el desglose por género y categoría profesional se reporta en el capítulo de Anexos, apartado Compromiso y talento.

Relaciones laborales

Las relaciones laborales en Naturgy se basan en principios de equidad, seguridad y salud y respeto a todas las personas que conforman la compañía, a la libertad sindical, a los derechos fundamentales, a los representantes de los trabajadores y a la negociación colectiva.

Naturgy impulsa un ambiente donde las personas trabajadoras participan de manera activa y, para ello, promueve múltiples canales de comunicación con estas y con la representación de los trabajadores como parte sustancial de los principios de actuación corporativos. El III Convenio Colectivo del Grupo Naturgy, firmado el 14 de octubre de 2022, refuerza estos canales, estableciendo y articulando distintas comisiones y espacios de diálogo para tratar los diferentes aspectos que inciden en las relaciones laborales. La firma de este III Convenio ha supuesto, además, una mejora sustancial de las medidas de conciliación de vida familiar y laboral y de flexibilización de las relaciones laborales, con el desarrollo de medidas que flexibilizan la jornada de trabajo y la introducción del teletrabajo como ejemplos.

Las condiciones laborales del personal excluido de convenio se fundamentan en acuerdos individuales alcanzados con cada persona trabajadora y quedan recogidas en sus contratos individuales. Adicionalmente, existe un documento específico en la intranet de la compañía “Recopilación de condiciones del personal excluido” que recoge las condiciones comunes a todo el colectivo.

En la consecución de los objetivos en materia de seguridad y salud, resulta esencial un trabajo colaborativo entre toda la organización para la mejora de actividades, procesos y para la obtención de resultados óptimos. Es por ello por lo que, la consulta y participación de las personas trabajadoras es clave en las reuniones periódicas de seguridad y salud que se celebran en todos los ámbitos de la compañía a fin de establecer, mantener e implementar los procesos de mejora.

Durante el año 2023, los principales asuntos tratados formalmente con los representantes de los trabajadores se resumen en los siguientes:

- › Plan integral de seguridad y salud.
- › Compromiso de seguridad y salud.
- › Análisis de la accidentabilidad.
- › Revisión de normativa en materia de seguridad y salud.
- › Nuevo Reglamento de Seguridad y Salud.
- › Reuniones de medidas laborales y salud integral.
- › Seguimiento trimestral de medidas preventivas adoptadas.
- › Negociación del Plan de Igualdad de Naturgy.
- › Negociación del Protocolo de Acoso Sexual y/o por razón de sexo.
- › Lanzamiento del Programa de Desarrollo Profesional ordinario.
- › Lanzamiento de programas de desarrollo profesional específico.
- › Reuniones de seguimiento del Plan de Igualdad de Naturgy.
- › Reuniones de seguimiento de Convenio Colectivo y acuerdos interpretativos.
- › Reuniones de seguimiento de la implantación del nuevo modelo de Centro de Control de Distribución.
- › Reuniones y acuerdos Comisión Electoral.

- › Aprobación conjunta del Reglamento de funcionamiento interno de los Comités de Seguridad y Salud.
- › Plan global de seguridad y salud 2024-2025.
- › Revisión de la metodología de evaluación de riesgos incluyendo la perspectiva de género y reforzando los aspectos psicosociales.
- › Reuniones de análisis para el establecimiento de medidas en atención a posibles riesgos psicosociales.
- › Seguimiento trimestral de accidentabilidad y medidas preventivas de seguridad y salud.

En línea con el compromiso de información, consulta y participación de Naturgy, cualquier cambio que afecte o pueda afectar a las relaciones laborales se traslada a los agentes sociales con cumplimiento total de los plazos y garantías establecidos en la legislación vigente. Asimismo, Naturgy cuenta con canales permanentemente abiertos para la resolución de dudas y el traslado de información, más allá de los canales formales establecidos.

Empleados fuera de convenio y en convenio (%)

	2023		2022	
	Fuera de convenio	En convenio	Fuera de convenio	En convenio
Argentina	28,6	71,4	27,4	72,6
Australia	100,0	0,0	38,5	61,5
Brasil	29,1	70,9	29,3	70,7
Chile	3,5	96,5	1,7	98,3
Costa Rica	6,3	93,8	5,3	94,7
España	38,3	61,7	37,2	62,8
Estados Unidos	100,0	0,0	100,0	0,0
Francia	100,0	0,0	100,0	0,0
Irlanda	100,0	0,0	100,0	0,0
Israel	100,0	0,0	0,0	100,0
Italia	100,0	0,0	100,0	0,0
Luxemburgo	100,0	0,0	0,0	100,0
México	14,5	85,5	19,7	80,3
Países Bajos	0,0	100,0	0,0	100,0
Panamá	57,3	42,7	55,6	44,4
Portugal	0,0	100,0	0,0	100,0
Puerto Rico	100,0	0,0	100,0	0,0
Rep. Dominicana	2,9	97,1	2,8	97,2
Total	32,2	67,8	31,0	69,0

Gestión y fidelización del talento

El plan empresarial de Naturgy con visión 2025 establece como ejes estratégicos la mejora continua, la excelencia operativa, la transformación digital y una mejor relación con clientes, priorizando en todos ellos la experiencia de los profesionales como clave para la consecución de estos objetivos.

En este contexto, la estrategia “Compromiso 360”, posiciona a las personas en el centro de la gestión de las decisiones y acciones, ubicando en todas ellas a los profesionales como protagonistas.

A través del modelo de gestión del talento de Naturgy se impulsa este crecimiento desde un proceso continuo y evolutivo, que se inicia en procesos de evaluación, de segmentación y desarrollo del talento, mediante procesos dinámicos que permiten promover un valor exponencial para el talento.

Evaluación

Procesos de **evaluación**, en los que participan los profesionales y sus evaluadores.

corporate
university

Desarrollo

Procesos de **gestión del desarrollo**, la sucesión y la aceleración del talento.



Segmentación

Procesos internos de **segmentación** del equipo directivo y general.

Durante el año 2023, han tenido continuidad los procesos de entrevistas expertas (internas y externas) que permiten actualizar, revisar y orientar el perfil de desarrollo de directores y gerentes del grupo, fomentando conversaciones de feedback y contraste directo con cada profesional, respecto de las competencias de liderazgo, palancas de motivación e intereses de desarrollo de carrera. Durante el pasado ejercicio se han realizado un total de 284 entrevistas.

Bajo el claim “Comprometidos con el Talento”, en este periodo se ha completado el proceso de Evaluación 360 lanzado en el año 2022 donde, a través de una autoevaluación y la valoración del entorno profesional (responsable, pares y colaboradores), los profesionales de Naturgy pueden contar con una valoración personalizada de sus competencias, además de identificar fortalezas y espacios de mejora. Este proceso con foco en crecimiento profesional, tiene una periodicidad bienal y promueve el *feedback* continuo durante ese periodo para la fijación, seguimiento y avance de los Objetivos de Desarrollo Anual (ODA).

Concretamente, en este ejercicio la evaluación ha involucrado a 1.773 profesionales evaluados a nivel global, con una participación de 3.791 evaluadores y 16.750 cuestionarios de *feedback* cumplimentados.

Tras esta fase, el proceso de desarrollo continúa a través del “Momento Feedback” en el que cada responsable, en base a los informes de desarrollo obtenidos de la evaluación, comparte individualmente los resultados con su equipo, para profundizar, intercambiar visiones y dialogar sobre objetivos y acciones de desarrollo, con un horizonte de dos años.

En este contexto, la Evaluación 360 en Naturgy se completa con la identificación y fijación de un Objetivo de Desarrollo Anual (ODA) en sintonía con las competencias del modelo de liderazgo de Naturgy, representando una valiosa oportunidad profesional para la reflexión y consciencia del crecimiento y desarrollo.

Con este diagnóstico, y a través de la Transformational Leadership Academy, se despliegan una serie de journeys formativos, tanto transversales como a “medida”, de las necesidades individuales, para impulsar y promover el trabajo en las áreas identificadas para la mejora.

Tras la fijación del ODA se desencadena la segmentación y calibración, en base a la consecución de resultados en términos de objetivos (qué) frente a la calidad de resultados en términos de comportamientos (cómo), lo que activa la tercera palanca del Modelo de Talento, el desarrollo, haciendo foco en procesos de gestión y aceleración del talento.

Esta visión integrada del proceso permite asegurar la cobertura de vacantes y trabajar la sucesión de las posiciones clave de la organización.

Captación y desarrollo del talento diverso

Naturgy cuenta con el “Programa Flex & Lead”, focalizado en la contratación de jóvenes con o sin experiencia laboral. Con esta iniciativa se persigue avanzar en el balance intergeneracional y de género en la compañía, en línea con los objetivos estratégicos empresariales y de sostenibilidad de Naturgy.

Concretamente y a través del conjunto de iniciativas integradas en Flex & Lead, Naturgy impulsa con horizonte 2025 la consecución de los siguientes objetivos:

- ▶ 40% de presencia de femenina en los niveles directivos y gerenciales de la compañía en España (partiendo de un 27% en 2020).
- ▶ 10% de la plantilla menor de 30 años (partiendo de un 2,3% en 2020).

El objetivo de contratación total para el año 2025 es de 332 jóvenes con un perfil STEM, marcado por la agilidad, la flexibilidad y la colaboración, con habilidades digitales y data-oriented *mindset*.

Igualmente, el objetivo de contratación de mujeres a través del programa “Flex” (que específicamente apunta a la contratación de jóvenes profesionales sin experiencia previa) es del 60 %, y en el caso de “Lead” (que conecta con jóvenes que cuentan con alguna experiencia profesional) es de un 70%.

La experiencia de este nuevo talento incluye la participación en proyectos principales, movilidad interna entre áreas del negocio y la participación en procesos de aceleración de la carrera profesional.

Actualmente, contamos en plantilla con 268 jóvenes que se han incorporado, desde el inicio del programa, a los diferentes negocios y unidades de Naturgy. De este global, 116 incorporaciones corresponden al ejercicio 2023, con una edad media de incorporación de 25 años y un 81 % de mujeres.

El seguimiento de avance y cumplimiento de los objetivos de contratación de ambos programas, se realizan desde el Comité de Dirección de Naturgy, al que se reporta un cuadro de mando formado por todos los negocios y áreas corporativas. Estos indicadores son también reportados a la Comisión de Sostenibilidad del Consejo, en función de los compromisos asumidos en el Plan de Sostenibilidad.

Perfiles profesionales de contrataciones Flex & Lead

	2023	2022
ADE/Derecho	18	15
Data Science	7	9
Industrial/Energética	68	59
Marketing	2	2
Otros	21	15

	2023				
	Colectivo	Hombres (%)	Mujeres (%)	Nº de acciones	Horas totales
Flex	172	24	76	545	16.666
Flex & Lead	42	29	71	238	2.261
Lead	49	18	82	350	3.540

Nota: en el 2023, no ha existido un programa específico para el colectivo Flex & Lead. Los datos mostrados reflejan la participación de las personas en diferentes formaciones.

El número de acciones corresponde a la contabilización, sin repeticiones, de los cursos realizados por cada uno de los colectivos y de las horas totales completadas en la actividad formativa realizada por ellos durante el 2023.

Desarrollo del talento interno

El modelo organizativo y el modelo de talento promueven el desarrollo profesional en sintonía con el plan empresarial de Naturgy, desde una gestión transversal y a la vez segmentados por unidades de negocio, con iniciativas que se ajustan a la realidad y requerimientos específicos de cada uno, según objetivos y colectivos propios.

En este contexto, durante 2023, se han desplegado distintas iniciativas de desarrollo en los negocios de Naturgy, entre las que destacan:

Programa Impulsa: desarrollamos nuestro talento

Esta iniciativa desplegada en el negocio de redes eléctricas España, UFD, busca identificar perfiles no gerenciales con alto potencial de desarrollo en la compañía, con el objetivo de evolucionar la madurez de las capacidades de gestión, en función del modelo de liderazgo de Naturgy, y promover su desarrollo interno.

Este programa, iniciado en 2023, cuenta con un colectivo de 45 personas, con heterogeneidad de perfiles y experiencia, quienes han cursado diferentes acciones formativas y de desarrollo, las cuales tendrán continuidad en 2024.

Desarrollo gerencial y técnico

Con una visión de sinergias, el negocio de Energías Renovables, Nuevos Negocios e Innovación ha impulsado iniciativas de desarrollo orientadas al equipo gerencial y técnico de las áreas de Operaciones eólica, fotovoltaica e hidráulica, con el objetivo de alinear y trasladar mayor responsabilidad en su ámbito de expertise e influencia. Para el caso gerencial ha significado trabajar en habilidades y competencias personales y profesionales, con foco en la comunicación, asertividad, habilidades empáticas, escucha activa y destreza para trabajar en equipo y liderar. Para los equipos técnicos esta iniciativa ha implicado trasladar lo trabajado con los gerentes y acompañarlos con procesos de *mentoring*.

“Hoy participas tú”

Es una iniciativa impulsada por el negocio de Aprovisionamientos y Mercados Mayoristas, para impulsar el desarrollo de su talento gerencial.

Concretamente, consiste en la presentación semanal de proyectos relevantes y de impacto que está desarrollando este talento, frente al Comité de Dirección del negocio. Con esta iniciativa se da visibilidad al talento interno, fomentando su reconocimiento, networking, así como sus habilidades de presentación y liderazgo. Asimismo, se busca fortalecer la conexión del Comité de Dirección de Aprovisionamientos y Mercados Mayoristas con el trabajo y visión de sus equipos.

Programa BKAM

Esta iniciativa de foco directo a los objetivos del negocio, lanzada por la Comercializadora de Naturgy, apunta a evolucionar el perfil de Gestor a Key Account Manager para conseguir mayor influencia en las empresas colaboradoras y mejorar sus indicadores. Durante 2023, ha contado con 91 participantes, en experiencias formativas híbridas, con impactos concretos de 106 planes de cuenta y 118 empresas colaboradoras gestionadas con un nuevo simulador.

“Conversaciones Complejas para la Gestión de Personas”

Esta iniciativa implementada en redes de gas España, NEDGIA, consiste en la realización de talleres prácticos, basados en la experiencia, donde se refuerzan aspectos clave en la gestión de personas, desde las conversaciones constructivas y feedback, generando un entorno de confianza y de mejora entre los equipos.

A través de estos talleres se busca reforzar el liderazgo, trabajando las siguientes líneas:

- › Generar autonomía y empoderamiento.
- › Abordar y gestionar las situaciones de conflicto.
- › Ser conscientes de la importancia del compromiso.

- › Enseñar a sus equipos a formularse preguntas para la búsqueda de soluciones.
- › No tener miedo al error. El error es camino de aprendizaje.
- › Cree en la necesidad del *feedback*.

Especialistas de Explotación

Impulsada por el negocio de Generación Convencional España de Naturgy, esta iniciativa está focalizada en los Técnicos de Explotación de las Centrales de Ciclo Combinado, para evolucionar sus funciones como Especialistas de Explotación, a través de una completa formación de *upskilling* y *reskilling*, durante seis meses, para el ejercicio de las funciones de mayor valor y cualificación, favorecer una mayor empleabilidad en otras funciones dentro y fuera del negocio, impactando directamente en su desarrollo y motivación.

Modelo formativo

En Naturgy, la formación de los profesionales es una de las palancas estratégicas para la transformación y desarrollo en la compañía. Concretamente, la Universidad Corporativa (UC) se ha posicionado como el elemento representativo y vertebral de la experiencia formativa en Naturgy a través del desarrollo de conocimientos clave, la conexión con las últimas tendencias y tecnologías, así como el desarrollo de habilidades y competencias vinculadas a los modelos de liderazgo y cultural de la compañía.

En los últimos años, la UC ha fortalecido su rol de gobierno y gestión transversal, a la vez que ha dotado de mayor autonomía a los diferentes negocios, dotándoles de una creciente responsabilidad en la definición y ejecución de sus planes de formación y presupuesto, según los requerimientos particulares de cada uno.

La sincronía entre la UC y la Política Global de Formación se garantiza a través de comités periódicos de seguimiento, donde se intercambian visiones, propuestas y prácticas, facilitando la influencia e integración de la formación a procesos clave.

Universidad Corporativa

Indicadores de la Universidad Corporativa

	2023	2022
Inversión anual en formación (millones de euros)	4,7	3,8
Inversión anual en formación por persona (euros)	730	588
Horas de formación	265.465	232.445
Nº horas formación /empleado	41,5	35,9
Plantilla formada (%)	97,7	97,3

Satisfacción

	2023	2022
Encuestas de satisfacción respondidas	49.262	46.413
Satisfacción media de los participantes (0-10)	8,8	8,7
Grado de aplicación medio de los conocimientos y habilidades en el puesto de trabajo (%)	80,7	74,4
Nº de programas con evaluación de la aplicación (cursos)	194	172
Índice medio de percepción (0-10)	8,3	8,2

Nota: el modelo de medición no está implantado en Chile.

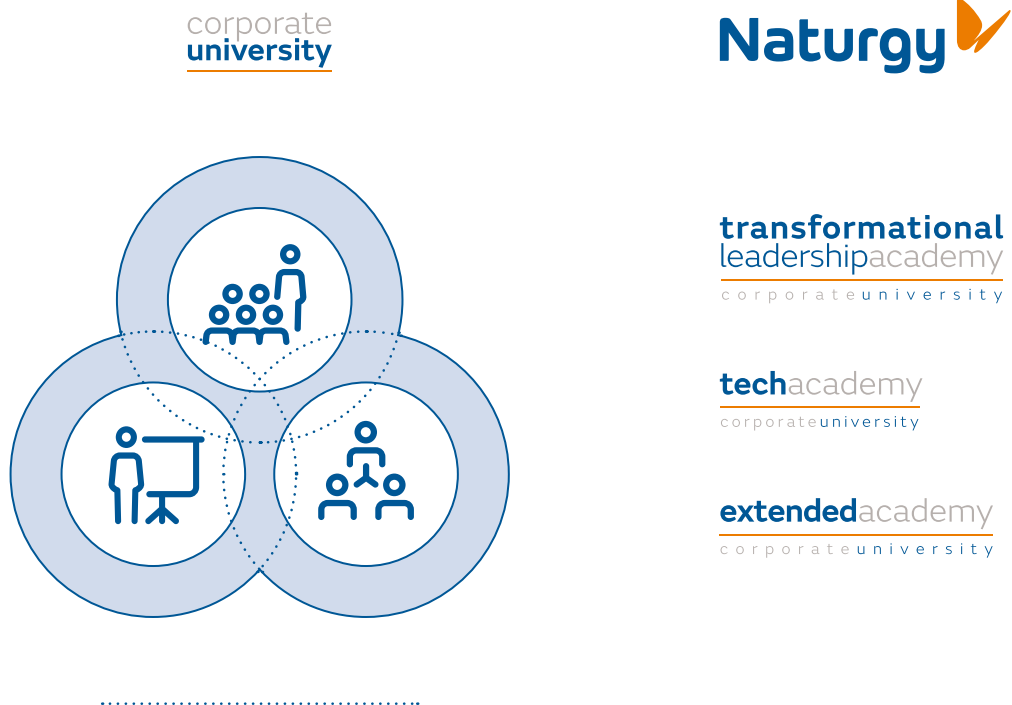
Plantilla formada (%)

	2023				2022			
	Directivos	Mandos intermedios	Técnicos especializados	Puestos operativos	Directivos	Mandos intermedios	Técnicos especializados	Puestos operativos
Hombres	92,1	97,5	97,7	96,8	97,3	99,6	97,7	95,6
Mujeres	96,3	97,7	98,6	98,5	98,4	98,9	97,8	95,3
Total	93,2	97,6	98,0	97,2	97,7	99,5	97,8	95,6

Nota: detalle de horas de formación por grupos de edad y categoría profesional en el capítulo de Anexos, apartado Compromiso y talento.

En Naturgy, la formación de los profesionales es una de las palancas estratégicas para la transformación y desarrollo en la compañía.

El modelo de formación de la UC se despliega a través de sus tres academias, de manera complementaria y sinérgica, permitiendo a la compañía hacer frente a los desafíos de conocimientos y habilidades del presente y también del futuro: Transformational Leadership Academy (TLA); Tech Academy (TA); Extended Academy (EA).



Transformational Leadership Academy (TLA)

Sustentada en una visión de futuro y vinculada al Plan Estratégico de Naturgy, en 2023 la TLA ha continuado su despliegue formativo para garantizar el protagonismo de los líderes de la compañía en la transformación y consecución de los objetivos empresariales a través de cuatro ejes:

- › **Digital Academy:** con el objetivo de transformar el perfil profesional en Naturgy hacia profesionales más digitales.
- › **New Energy:** con la visión de desarrollar directivos y altos potenciales para enfrentar desafíos futuros y conocer las tendencias del mercado.
- › **Naturgy Leadership:** con el objetivo de promover el rol de liderazgo como impulsores y conectores del cambio organizativo y cultural en la compañía.
- › **Happiness Academy:** con el objetivo de promover la motivación y el bienestar con una visión integral. Esta es la nueva academia creada en 2023 que impulsa la formación en aspectos y dimensiones que inciden en la felicidad de las personas. Integra contenidos formativos ya existentes junto con nueva oferta vinculada a la promoción de la salud y balance físico, mental y emocional, a través de experiencias transformadoras, charlas inspiradoras y la promoción de un liderazgo saludable y de la seguridad psicológica.

Tech Academy (TA)

La Tech Academy, por su parte, transfiere a los profesionales de cada unidad los conocimientos técnicos para el desarrollo, la calidad y homogeneidad del conocimiento experto, necesarios para afrontar los desafíos actuales y futuros en cada negocio de la compañía.

Extended Academy (EA)

A través de esta academia, la UC de Naturgy brinda una oferta formativa a empresas colaboradoras externas, clientes y proveedores, tanto técnica como de gestión, fomentando la mejora de la 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 EA 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 14.945 participantes anuales y 37.468 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.

Catálogo formativo

En 2023, se ha fomentado la cultura de aprendizaje potenciando redes sociales externas e internas, herramientas colaborativas e innovando en recursos y metodologías. Todo ello orientado a generar talento colectivo y diverso, distintos ecosistemas de aprendizaje y recursos formativos dinámicos.

Por otro lado, se han propuesto procesos de transformación y de cambio que se implementan en el entorno y la cultura y se aplican a través del desarrollo de nuevas habilidades para garantizar la sostenibilidad y diversidad de la compañía, el learnability, el pensamiento crítico y la asertividad. Se promueve desde la Universidad Corporativa un nuevo concepto de liderazgo: líder digital, exponencial, con influencia y gestión de entornos complejos.

La oferta formativa y de aprendizaje que se desarrolla es de gran valor para los negocios. A la vez que incorpora acciones de reskilling y upskilling, se utilizan criterios de eficacia, optimización de costes y adaptación tecnológica.

El portafolio de la Universidad Corporativa es flexible y adaptable a las necesidades del entorno y de los objetivos estratégicos del grupo, y está directamente vinculado con el modelo de liderazgo y cultura. Las reuniones de coordinación periódicas con todos los negocios y países articulan la actividad de manera eficiente.

La aplicación de la política de formación y desarrollo hace que todos los profesionales dispongan de una oferta formativa adaptada y un acceso a la misma que les permita el adecuado aprovechamiento de las acciones formativas. El modelo persigue el empoderamiento de los profesionales, el desempeño en el puesto de trabajo y la relación con sus responsables en el proceso formativo.

Los programas de este año se han organizado en los siguientes ámbitos:

Programas transversales de alto impacto en el compromiso con la cultura y los valores de la compañía:

- › **Transformación y emprendimiento:** “La Tercera Energía”, “Semana de la Innovación” y programa de intraemprendimiento con Junior Achievement.

- › **Bienestar:** “Naturgy Leader Wellbeing” (Liderazgo Saludable), talleres de riesgos psicosociales, programas de *mindfulness*, acciones de cohesión para concienciar sobre el autoliderazgo y el trabajo en equipo, y webinars de concienciación sobre temas de bienestar.
- › **Felicidad:** “Semana de la Felicidad”, “La revolución del sentido”, “El Gefe” (gestión de la felicidad), webinars y píldoras sobre esta temática. En 2023, se estructura la nueva escuela de la TLA, denominada “Happiness Academy”, que se espera tenga una gran dimensión en los próximos años.
- › **Sostenibilidad:** “Huella de carbono y cambio climático”, “El congreso de descarbonización y Sostenibilidad”, “Certificación en sostenibilidad corporativa” y “Almacenamiento de energía y transición ecológica”. Además, se está desarrollando una nueva píldora sobre esta temática de forma transversal que dé apoyo y soporte a toda la organización.
- › **Diversidad:** “Lenguaje Inclusivo”, “Prejuicios, estereotipos y sesgos inconscientes y su impacto en el espacio de trabajo”, “Liderazgo intergeneracional”, “Semana de la mujer” y “Comunidad de mujeres STEAM”.
- › **Compliance:** curso general “Modelo Prevención Penal”, programas de reskilling como el “Curso Internet como medio de investigación” y “Formación riesgos de Compliance en la actividad de comercialización y controles para mitigarlo”. Realización de seminarios como el “II Foro técnico internacional de compliance 2023” y “Estructuras jurídicas complejas”.
- › **Innovación:** formación “Connecting Energy”, programa “Disrupt”, los “Ágora Talks”, y “Semana de la innovación” con diferentes webinars y píldoras. También se facilita la metodología Agile mediante acciones y certificaciones Scrum.
- › **Ciberseguridad:** nuevo curso de Ciberseguridad 2.0 en el que se aprende de una forma práctica los ciberataques de más impacto para una organización. También se realizaron webinars de concienciación como “El fraude al CEO” o “Antiphishing”.
- › **Comunicación:** “Habilidades Comunicativas”, “Club Cautiva”, “Elevator Pitch” y “Comunicación de Impacto”.

Programas de impulso al perfil digital de los profesionales en la compañía:

- › **Digital Culture:** cursos sobre OneDrive, Teams y SharePoint, conocimientos de Marketing Digital, formaciones sobre IA como la realización del “Proyecto PersonIA”.
- › **Digital skills:** “Programas Data”, lenguaje de programación como Python, SQL o Visual Basic, y otras herramientas como Power Apps, Power Automate, Power BI, así como formaciones orientadas al *reskilling* (B-Digital, Pyspark, sesiones de apoyo para trabajar en proyectos reales basadas en tecnologías MS, el “Proyecto NAPAI” y los programas “Data Business Owner Mujeres STEAM”). Este año, el grupo ha comenzado los procesos de digitalización sobre el mundo de la IA con el “Framework & Gobierno IA”. A través de la plataforma Coursera se ha puesto a disposición de los profesionales conocimientos relativos a Cloud, Big Data, Machine Learning. En total se han realizado 16.187 horas con 452 participantes únicos en la Digital Skills a cierre de 2023.
- › **“Digital Mindset”:** programas a distancia de alto impacto que abordan los procesos de transformación digital de los modelos de negocio del sector energético como “Mindset Digital”, “Internet como medio de investigación” y “Transformación para la era digital”. En total se han realizado 551 horas con 52 participantes únicos en la Digital Mindset a cierre de 2023.
- › **Programas** que perfilan desafíos futuros, tendencias del mercado y desarrollo y proyección del talento joven.

Programas que perfilan desafíos futuros, tendencias del mercado y desarrollo y proyección del talento joven.

- ▶ **All you need is Grow (ANG):** para impulsar la visión y pensamiento estratégico, desarrollar habilidades de liderazgo y potenciar la red personal de contactos de los gerentes.
- ▶ **FutuHRe Management Insights:** promueve la reflexión y el compartir para construir una realidad común.
- ▶ **Programas de desarrollo exclusivos y específicos para directivos con las mejores escuelas de negocio:** IMD, London Business School, IESE, ESADE.
- ▶ **Leading in Complexity:** plantea el objetivo de contribuir a formar líderes capaces de pensar de forma sistemática y de cuestionarse las fronteras, formas, conexiones y sentido de sus organizaciones, de sus equipos y de sí mismos.
- ▶ **Leading to Excellence:** dirigido a entrenar las habilidades de comunicación persuasiva, afrontar de manera eficaz las situaciones difíciles, adquirir herramientas para una adecuada gestión del tiempo y mejorar la productividad.
- ▶ **Líderes Visibles:** orientado al liderazgo femenino e inclusivo, con formaciones orientadas a los retos de la comunicación, como “Comunicación de Impacto Desarrollo Personal” y “Circuitos de Habilidades de comunicación”.
- ▶ **Programa mentoring:** impulsa una cultura de liderazgo interna que apuesta por el desarrollo del talento en todos los niveles organizativos. Se realizan 13 formaciones como “Growing Talent”, “Mentoring Change Riders” o “Club de Mentores y Mentor Day”. Se realiza el seguimiento y supervisión de las entrevistas de Mentoring y se da apoyo formativo tanto a mentores como *mentees*.
- ▶ **Coaching:** procesos de acompañamiento reflexivo para maximizar el potencial y alcanzar objetivos personales y profesionales con la Escuela Europea de Coaching y Humaniza, así como acciones de Coaching online mediante la plataforma CoachHub.
- ▶ **Programas directivos de empoderamiento femenino** como “Promociona”, “Progresas” y “Proactiva”.

Programas de conexión con tendencias y entorno

A lo largo de 2023, se han realizado diferentes acciones formativas en las que han participado 2.055 participantes únicos con un total de 18.476 horas, para desarrollar nuevas habilidades que permitan a los profesionales, incluidas las nuevas incorporaciones, estar al día en tendencias y así poder afrontar y alcanzar nuevos desafíos:

- ▶ **Refresh:** programa enfocado a que los equipos corporativos y de negocio posean competencias generales actualizadas sobre las principales áreas de conocimiento en RRHH.
- ▶ **Naturgy Leadership Toolbox:** programa para adaptar el estilo de liderazgo a las necesidades y exigencias del momento y alinear las habilidades y competencias de los managers con la cultura corporativa.
- ▶ **The power MBA:** plataforma de aprendizaje que pone a disposición diez programas de diferentes temáticas que ayudará a perfeccionar las habilidades de negociación y ponerlas en práctica.
- ▶ **Productivity:** formación orientada a mejorar la productividad a través de un proceso basado en el modelo CALMA que permite conseguir una gestión adecuada de las emociones y tiempos.
- ▶ **Seijaku:** programa para comprender y valorar posturas y procesos distintos a los propios, ser capaz de modificar el propio enfoque y promover los cambios, anticipándonos desde la fuerza del propósito.

- › **Jornadas Flex & Lead:** jornadas presenciales de dos días para las nuevas incorporaciones para que puedan conocer qué hacen los negocios del grupo y cómo relacionarse con otros profesionales.
- › **My personal brand:** programa para impulsar el crecimiento del talento interno joven, ayudándoles a desarrollar una marca personal acorde a su proyección.
- › **Learnability experience:** programa creado para facilitar experiencias de aprendizaje que promuevan el crecimiento de las personas de Naturgy, desde un enfoque diferente.
- › **Pharos:** es una plataforma lifelong learning, para la formación continua que dispone de un total de 30 áreas distintas, cada una de las cuales incorpora más de 20 cursos.

Premios

En 2023, Naturgy ha sido la única compañía española reconocida por mejores prácticas en aprendizaje empresarial por los Global CCU Awards (Global Council of Corporate Universities).

Estos premios, otorgados por una prestigiosa red de profesionales de organizaciones de aprendizaje empresarial, reconocen a las universidades corporativas que contribuyen a crear un valor añadido estratégico para el negocio de las compañías, sus profesionales y la sociedad.

Específicamente, la compañía ha recibido el premio Gold, la máxima distinción en la categoría de Impacto Social y Cambio Climático, lo que supone su inclusión en la vanguardia mundial en formación en sostenibilidad, gracias a la innovación y transversalidad del despliegue formativo en este ámbito.

A partir de esta distinción, la compañía ha sido invitada a participar de la Comunidad de buenas prácticas de la misma entidad, donde universidades corporativas de todo el mundo se reúnen para compartir experiencias programas, retos, aprendizajes, con foco en la mejora y la excelencia.

Certificaciones de calidad en la formación

La excelencia en la gestión de la Universidad Corporativa continúa respaldada por un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, renovado en 2020 por tres años. Asimismo, desde 2003 y hasta la actualidad, Naturgy cuenta con la acreditación CLIP (Corporate Learning Improvement Process) otorgada por la European Foundation for Management Development (EFMD), que reconoce la calidad de los procesos de aprendizaje y desarrollo de las personas en las organizaciones de educación empresarial. Durante el 2024, se espera que la compañía renueve la vigencia de esta certificación por otros cinco años.

People Analytics

En 2023, la estrategia metodológica que puso en marcha la unidad de People Analytics durante 2022 para el tratamiento de la información en el ámbito de Personas y Organización ha cristalizado en una serie de productos tangibles. Inicialmente lanzados como Productos Mínimo Viables (MPV), ahora se consolidan como palancas de la transformación y digitalización, utilizadas regularmente para respaldar y colaborar con otras unidades de negocio/corporativas en sus propios proyectos de transformación:

- ▶ Listado mensual de plantilla de Naturgy y listados mensuales de altas y bajas. Su digitalización y automatización ha permitido una mayor velocidad en la integración de la información, pero, sobre todo, ha consolidado la transformación del proceso generador de los datos dando lugar al principio de “dato único”. Adicionalmente, se han definido unos criterios para la reconstrucción de los listados de plantilla históricos permitiendo a los equipos acceder a través de PowerBi a información hasta diciembre de 2017.
- ▶ Herramienta para la elaboración del Informe Mensual de Plantilla (IMP), cuya automatización proporciona un gran valor tanto por el ahorro de tiempos en su elaboración como por la garantía y trazabilidad que ofrece en los procesos formales de auditoría.
- ▶ Cuadro de Mando Integral de la función de Personas y Organización. Funcionalmente, recoge e integra de una forma automática la información más relevante de los todos los procesos de Personas y Organización.
- ▶ Desarrollo de un esquema de seguimiento analítico semanal del Servicio de Atención al Empleado (SAE) en Power BI. El sistema está ya implantado para todos los países y se constituye como una pieza clave para soportar muchas de las decisiones que se toman en los diferentes comités de seguimiento. El gran valor añadido está en que se ha acabado con el tráfico de correos electrónicos con información elaborada de forma manual. Ahora la óptica pasa por una información única, sincronizada, semanal y fácilmente accesible a través del PBI.
- ▶ Herramienta para el seguimiento y control de los certificados digitales que expide la Oficina Soporte de Gestión Telemática (OSGT). Está ya implantada y tiene distintos niveles de acceso en función de la responsabilidad de los usuarios en el proceso.

Dentro de la unidad de Organización, Transformación y Compras se ha creado un equipo de digitalización y transformación que se ha consolidado como una palanca esencial para la automatización de procesos y para la transición hacia una cultura de toma de decisiones basada en datos. Su papel es apoyar, colaborar y transferir conocimientos a las unidades responsables, permitiéndoles tomar decisiones más informadas y efectivas. Esto, a su vez, conduce a una mayor rentabilidad y eficiencia en todo el proceso.

Compensación y retribución

Desglose de gastos de personal (M€)

	2023	2022
Sueldos y salarios	452	451
Indemnizaciones por cese	26	24
Costes Seguridad Social	94	87
Planes de aportación definida	27	24
Planes de prestación definida	3	4
Remuneraciones basadas en acciones	5	7
Trabajos realizados para el inmovilizado de la compañía	(79)	(74)
Otros	52	24
Total	580	547

Recompensa

La estrategia de retribución y recompensa es integral, justa y competitiva, regida por los principios comunes nacidos desde el negocio. Naturgy entiende que para la consecución de los objetivos de negocio las personas son un factor diferencial y clave dentro de la estrategia. Por tanto, la retribución y recompensa son herramientas de gestión y de inversión hacia el éxito empresarial, enmarcadas dentro de una propuesta de valor amplia y completa para los empleados de la compañía.

En este marco, la compañía, ha definido la siguiente filosofía de recompensa:

- › Apoyar los retos estratégicos de negocio, mediante la excelencia y la calidad de los productos y servicios a través de las personas que desarrollan su trabajo en Naturgy.
- › Contar con personas de alta cualificación y profesionalidad, que trabajen como un equipo comprometido y con una clara orientación a los objetivos del negocio.
- › Reconocer especialmente a aquellas personas que contribuyen de forma singular a la consecución de los objetivos de negocio, la fidelización de perfiles clave y la captación de nuevas capacidades.
- › Contribuir al desarrollo, reconocimiento y recompensa para asegurar la atracción y retención del talento
- › Trabajar para diferenciarse dentro del mercado como una compañía comprometida con la gestión eficaz de las personas.

A su vez, los principios de gestión en los que se basa la recompensa son un conjunto de reglas y fundamentos comunes que requieren cumplirse con independencia del segmento, colectivo, localización geográfica, el ejercicio o cualquier otra variable no recogida explícitamente en ellos. Todo programa, política, procedimiento, herramienta, negociación, etc. relacionado con la retribución y recompensa de Naturgy deberá guiarse por los siguientes principios:

- › Proporcionar una oferta de recompensa total, clara y transparente.
- › Fomentar una cultura de exigencia y orientación a resultados.
- › Recompensar de manera diferencial en función de la contribución individual
- › Reconocer necesidades diferenciadas en distintos colectivos.
- › Recompensar de manera equitativa en función de la contribución de la posición en la compañía, y competitiva respecto al mercado.
- › Trabajar por crear un modelo de recompensa autofinanciable, sostenible y actualizado.

El eje de recompensa de Naturgy 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 la compañía. En el ejercicio 2023, se ha completado la valoración de puestos de trabajo del ámbito del convenio colectivo como consecuencia de la aplicación del nuevo convenio colectivo firmado en el año 2022.

La política retributiva de la compañía se guía por la igualdad en el ámbito interno y por la competitividad desde el punto de vista de mercado. Además, existen dos modelos retributivos diferenciados en función de la inclusión o no en el ámbito de aplicación del convenio colectivo.

Por su parte, la retribución variable anual se basa en unos objetivos homogéneos con métricas diferenciadas en función de la unidad de negocio.

Las métricas incluyen:

- › Objetivos económico-financieros.
- › Objetivos ASG:
 - Seguridad.
 - Diversidad y género.
 - Índice de satisfacción del empleado (eNPS).
 - Objetivos medioambientales.
- › Adicionalmente, se valora un objetivo cualitativo basado en la contribución individual.

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

Adicionalmente, tanto los objetivos del equipo de dirección como de algunos directivos, están alineados y vinculados a los de la compañía a través del programa de incentivos a largo plazo (ILP). La métrica del objetivo, ligada al valor de cotización de la acción, alinea la contribución del equipo de dirección con la creación de valor y con el interés de los accionistas a largo plazo.

El paquete retributivo se complementa con un sistema de previsión social donde está incluido el plan de pensiones y otros beneficios sociales, según el siguiente detalle:

- › Seguro médico.
- › Residencia de vacaciones.
- › Bonificación de tarifa.
- › Anticipos/Préstamos.
- › Ayudas de estudios.
- › Seguro de vida.
- › Vales de comida.

Adicionalmente, se ofrece la posibilidad de personalizar y decidir anualmente la composición del paquete retributivo por parte de la totalidad de la plantilla en España, de acuerdo a sus necesidades a través del “Plan de compensación total” así como aprovecharse de las ventajas fiscales que determinados productos del paquete retributivo ofrecen de acuerdo con la legislación española a través del “Plan de retribución flexible”.

Plataforma Mis beneficios

Naturgy proporciona en una solución única e integral la gestión y comunicación de los programas de Compensación y Beneficios, contribuyendo al bienestar de las personas trabajadoras desde una perspectiva 360º (financiera, emocional, física y social). Esta solución se apoya en la tecnología y en la innovación para que las personas trabajadoras conozcan, valoren, optimicen y maximicen su paquete retributivo facilitando la adaptación del paquete a las necesidades vitales de cada momento.

A través de esta plataforma, la compañía pone a disposición del empleado las diferentes opciones y alternativas que desde el punto de vista retributivo la compañía ofrece a sus empleados englobando en un único espacio los productos:

- › **“Plan de compensación total”**.
- › **“Plan de retribución flexible”**.
- › **Sistemas de previsión:** seguros de ahorro colectivo para jubilación, “Plan de pensiones del sistema de empleo” o pólizas complementarias al plan de pensiones, así como descuentos en más de 600 tiendas online y 100 portales de viaje donde conseguir la devolución de un porcentaje del importe de todas las compras realizadas.
- › **Ahorros en seguros personales** (hogar, vida, vehículos, decesos, ...).
- › **Espacio “Mi Bienestar y Salud”:** en el que las personas trabajadoras tienen acceso a planes, consejos y programas orientados a la mejora de la salud y del bienestar personal (controlar y mejorar la nutrición, recibir consejos wellness, definir y alcanzar retos saludables, seguimientos de tratamientos, análisis, indicadores de salud...).
- › **Seguros de salud:** la plataforma facilita cualquier gestión ante las entidades aseguradoras de manera ágil y sencilla.
- › **Banco del tiempo:** espacio, tanto físico como virtual, donde pueden realizar tareas cotidianas tales como servicios de asesoramiento o acompañamiento para la realización de gestiones frecuentes. Adicionalmente, se incluye el “Club de ventajas” (espacio virtual exclusivo con ofertas) o el “Espacio easylife” (servicios de proximidad y adquisición de productos).

Plan de pensiones

En el caso de España, el “Plan de pensiones de promoción conjunta de los empleados de Naturgy” es un plan de aportación definida para la contingencia de jubilación y de prestación ante fallecimiento o incapacidad en activo.

El plan de pensiones es de naturaleza mixta:

- › Para la jubilación, se cuenta con los derechos consolidados de cada partícipe (aportación definida).
- › Para las contingencias de riesgo es de prestación definida, estando las coberturas cubiertas con una póliza de seguro asociada al propio plan de pensiones.

El plan cuenta actualmente con un patrimonio superior a los 521 millones de euros, que se reparte en aproximadamente 3.945 personas activas y más de 4.872 beneficiarias y partícipes en suspenso.

En el ámbito internacional, el plan de pensiones se adapta a las particularidades y necesidades de los países.

En Brasil, hay dos tipos de planes de pensiones:

- › Fondo de pensión Gasius, plan de complemento de jubilación de beneficio definido.
- › Naturalprev, plan opcional de complemento de jubilación de contribución definida, aporte de la empresa con el mismo valor del empleado.

En Chile, se ofrece un beneficio complementario a las prestaciones del Sistema Previsional Chileno, consistente en un sistema de contribución definida y de aportación mixta (empresa-trabajador), donde las aportaciones de la empresa se realizan según la categoría profesional.

En México, se ofrece CIJUBILA (Cuenta individual de jubilación), consistente en un sistema de contribución definida complementario a la pensión pública, de aportación mixta empresa-trabajador.



En el caso de España, el **“Plan de pensiones de promoción conjunta de los empleados de Naturgy”** es un plan de aportación definida para la contingencia de jubilación y de prestación ante fallecimiento o incapacidad en activo.



Naturgy

Remuneración media por edad, género y clasificación profesional

En capítulo “Anexos” se pueden consultar las tablas de remuneración media y mediana fija y variable, y remuneración media y mediana variable por categoría profesional y género. En estas páginas están reflejadas la remuneración fija por categoría profesional y la brecha salarial existente. Todos los indicadores relativos a remuneración están expresados en euros. Los datos reflejan la situación a 31/12/2023 en términos anuales.

Distribución de empleados por país, género y clasificación profesional (%)

	2023			
	Directivos	Mandos intermedios	Técnicos especializados	Puestos operativos
Argentina	105.804	47.703	18.009	12.040
Australia	0	101.229	74.781	0
Brasil	143.041	55.369	25.147	17.581
Chile	186.666	115.164	39.262	20.695
Costa Rica	0	0	21.579	14.003
España	221.035	85.689	53.054	40.948
Estados Unidos	0	147.579	223.562	0
Francia	0			0
Irlanda	0			0
Israel	0	0	38.659	0
Italia	0		0	0
Luxemburgo	0	0		0
México	163.909	60.880	23.347	9.683
Países Bajos	0	0		0
Panamá		61.903	23.645	16.774
Portugal	0		38.934	0
Puerto Rico	0	0		0
Rep. Dominicana	0	0	28.774	14.374

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

En estas páginas están reflejadas la **remuneración fija por categoría profesional y la brecha salarial existente.**

	2022			
	Directivos	Mandos intermedios	Técnicos especializados	Puestos operativos
Argentina	159.005	81.837	30.260	20.440
Australia	0	100.218	70.951	0
Brasil	117.611	47.448	22.084	14.582
Chile	180.883	113.563	37.466	21.063
Costa Rica	0	0	18.469	12.138
España	213.146	83.999	49.360	36.665
Estados Unidos	0	0	0	0
Francia	0	0	0	0
Irlanda	0	0	0	0
Israel	0	0	42.074	0
Italia	0	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0	0
México	133.058	51.847	19.945	7.954
Países Bajos	0	0	0	0
Panamá		60.451	23.252	16.801
Portugal	0		35.490	0
Puerto Rico	0	0	0	0
Rep. Dominicana	0	0	27.688	14.008

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

Brecha salarial

El cálculo de la brecha salarial se ha realizado de la siguiente forma:

$$\text{Brecha salarial} = \frac{\text{Remuneración media hombres} - \text{Remuneración media mujeres}}{\text{Remuneración media hombres}} \times 100$$

Un porcentaje superior a cero representa el porcentaje que la mujer cobra de menos que el hombre.

Actualmente, existe menos representación femenina en las posiciones de mayor responsabilidad y, por ende, con un nivel retributivo superior. Las mujeres se concentran principalmente en los puestos de gestión y soporte, mientras que los hombres ocupan, proporcionalmente, más puestos en negocio.

Asimismo, hay un predominio de hombres en los tramos de mayor antigüedad, lo que tiene un impacto en la retribución. Los hombres ocupan la mayoría de puestos técnicos y operativos donde se producen todas las percepciones variables (turnos, retenes, horas extras, etc.), lo que explica muchas de las diferencias salariales.

Este escenario pone de manifiesto la necesidad de perfiles diversos, así como carreras STEM y formación técnica para el desarrollo de las actividades de negocio de la compañía.

Para poder dar el dato global por categoría profesional se han ponderado la media y la mediana de los salarios por país y categoría profesional en función del número de personas trabajadoras de dicha clasificación.

Este ejercicio se ha llevado a cabo, tanto para la retribución total (media fija y variable) como para la retribución variable.

	2023				2022			
	Directivos	Mandos intermedios	Técnicos especializados	Puestos operativos	Directivos	Mandos intermedios	Técnicos especializados	Puestos operativos
Brecha salarial media fijo+variable	29,2	4,8	7,7	5,4	29,7	4,8	5,9	5,3
Brecha salarial mediana fija+variable	15,2	0,6	7,2	4,8	17,9	-0,1	3,7	5,1
Brecha salarial media variable	35,3	10,2	15,9	-0,7	36,3	10,1	13,1	4,2
Brecha salarial mediana variable	21,9	6,4	14,2	1,3	21,0	0,5	7,2	1,0

Nota: detalle de las brechas por país en el capítulo de Anexos, apartado Compromiso y talento.

Satisfacción y compromiso del equipo Naturgy

La propuesta de valor y experiencia profesional en Naturgy se construye y evoluciona a partir de la escucha continua sobre la satisfacción de las personas que trabajan en la compañía y el valor que le otorgan a las acciones, servicios y programas que se ponen a su disposición.

Para medir la experiencia profesional, el clima y estado de ánimo de las personas, Naturgy utiliza Happyforce como herramienta de medición y soporte tecnológico para obtener la opinión y percepción de quienes trabajan en la compañía, de forma global y transversal en todas las geografías y áreas.

Concretamente, las personas de Naturgy puntúan diferentes factores que, de forma agrupada, permiten obtener la valoración de las siguientes categorías: Relaciones, Motivación Intrínseca, Feedback, Alineación, Bienestar, Compensación y Reconocimiento dentro de la compañía. Estos resultados se capturan en formato digital y agrupado, garantizando la transparencia y anonimato de las respuestas.

En sintonía con la evolución de las mediciones de los diferentes aspectos del bienestar de nuestros profesionales, el indicador de felicidad nos da el pulso del estado de ánimo de la compañía con la pregunta diaria “¿Cómo estás hoy?” y actualmente es de 68 puntos sobre 100, con un 77% de votos “bien” o “muy bien”.

En este contexto, el indicador de seguimiento de la satisfacción y el compromiso de los profesionales de Naturgy corresponde al porcentaje de promotores (valoraciones 9 y 10) sobre la pregunta: “En una escala del 1 al 10, ¿qué probabilidades hay de que recomiendes Naturgy como un buen lugar para trabajar?”. Su índice objetivo -para el año 2025- es de 40% y, en octubre de 2023, se sitúa en 49%.

Las métricas correspondientes al eNPS y a las dimensiones de Clima permiten analizar tendencias de respuesta a lo largo del año. En este sentido, la evolución del eNPS en el año 2023 ha sido muy positiva y se ha situado en un valor de 29 en la medición de octubre. Todas las dimensiones de Clima han mantenido una evolución positiva, estando 4 de ellas por encima de 7.

Es importante destacar que tanto el índice de felicidad (Hi), el porcentaje de promotores, el employee net promoter score (eNPS) y la puntuación de las diferentes categorías son publicados mensualmente en la intranet de Naturgy, y se encuentran disponibles en tiempo real para todos los empleados a través de una aplicación móvil, donde también es posible conocer resultados desagregados por áreas.

Asimismo, las métricas obtenidas son analizadas mensualmente por un grupo de trabajo ágil y transversal, integrado por los equipos de personas de negocios y corporación, quienes asumen un rol proactivo en el diseño y la implementación de acciones concretas para la mejora de la experiencia, en base a su *feedback*.

Finalmente, esta aplicación multiplataforma permite también formular sugerencias o ideas para mejoras, y además realizar reconocimientos sociales entre pares, vinculados a las competencias del modelo de liderazgo de la compañía.

Impulso al reconocimiento

Tal como se ha mencionado, la herramienta Happyforce se ha convertido en una palanca de visibilidad y puesta en valor del propio Modelo de Liderazgo y sus seis competencias: Valentía, Transformación, Comunicación, Aprendizaje Continuo, Acción y Colaboración.

Para fomentar el reconocimiento social se han realizado campañas específicas a lo largo del año, a la vez que suceden reconocimientos espontáneos, y se ha hecho entrega de “sellos” que permiten traspasar lo virtual y generar mayor cercanía entre los empleados, a la vez que se genera diálogo entre los equipos.

Escucha que promueve la mejora

Derivado de la escucha a través de esta plataforma, se realizan periódicamente focus groups para profundizar en las percepciones recogidas.

Gracias a esta escucha virtual y presencial se han implementado durante el 2023 más de 150 acciones para la mejora de la experiencia de los empleados con impacto en la satisfacción y compromiso, mayoritariamente en los ámbitos de salud y bienestar, reconocimiento, liderazgo, alineación, relaciones y *feedback*.

3. Seguridad y salud

Naturgy mantiene un firme compromiso con la seguridad y salud de las personas, sustentado a través de políticas y acciones encaminadas a preservar y fomentar la responsabilidad en esta materia, no sólo a nivel colectivo, sino también a nivel individual, tanto por las personas trabajadoras propias como por las empresas colaboradoras (EECC). Este compromiso es liderado por la alta dirección y asumido por toda la cadena de suministro.

La compañía trabaja de manera continua en prevenir y mitigar los impactos negativos sobre la salud y seguridad de las personas trabajadoras, propias y de EECC, manteniendo entornos laborales exentos de riesgos o reducidos al mínimo posible, e integrando la gestión de la seguridad y salud en todos los niveles de la organización y en todas sus decisiones y operaciones.

El sistema de gestión implementado en Naturgy establece, igualmente, acciones concretas dirigidas a minimizar la siniestralidad asociada a los factores de riesgo más críticos, tanto a través de herramientas de control operacional como a través de la definición de “líneas rojas” cuya superación implica la aplicación del régimen sancionador.

La promoción y el cuidado de la salud es otro de los ejes prioritarios de Naturgy, implementando acciones orientadas a reducir el impacto de las actividades, mejorando la calidad de vida, el bienestar y la salud de las personas que integran las comunidades donde la compañía opera, e invirtiendo en nuevas estrategias de educación que permitan que el lugar de trabajo se convierta en foro de transmisión de conductas saludables para el trabajador y su entorno.

Estrategia y política

Política Global de Seguridad y Salud y fundamentos de la estrategia

La estrategia de seguridad de Naturgy se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 3.-Salud y bienestar y ODS 8.- Trabajo decente y crecimiento económico) y se integra en el Plan de Sostenibilidad 2021-2025, contribuyendo tanto de manera directa como indirecta al cumplimiento de sus objetivos.

La estrategia está basada en el principio de que “nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas”, y está desarrollada en colaboración con las unidades de negocio, para fomentar una cultura de seguridad y salud de toda y para toda la organización. Su objetivo es evitar y prevenir los accidentes y daños en la salud, mientras se proporciona un ambiente seguro y saludable. De esta forma, Naturgy asume los siguientes compromisos:

- › Garantizar que la seguridad y la salud sean una responsabilidad individual no delegable, que a través de un compromiso colectivo visible es liderada por la alta dirección y asumida de forma proactiva e integrada por toda la organización, así como por los proveedores y empresas colaboradoras.

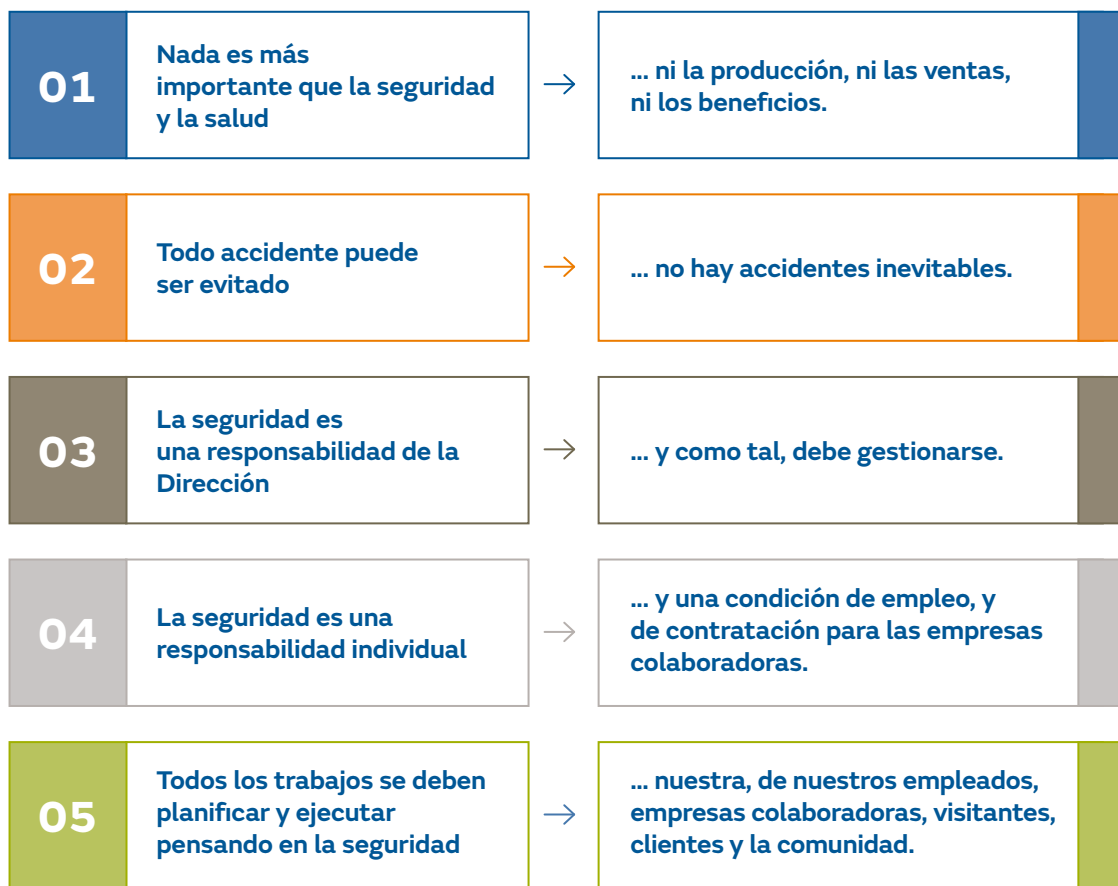
- › Establecer la seguridad y la salud como una responsabilidad individual que condiciona el empleo de los trabajadores de Naturgy, así como la actividad de sus empresas colaboradoras.
- › Promover el bienestar manteniendo un entorno laboral con condiciones de trabajo seguras y saludables, integrando en la gestión empresarial la prevención de riesgos laborales y las actuaciones de protección y promoción de la salud y el bienestar.
- › Prevenir posibles lesiones y daños para la salud velando por que cualquier situación potencial de riesgo que pudiera afectar a los trabajadores, proveedores, clientes, público en general y a la seguridad de las instalaciones sea evaluada y gestionada de un modo apropiado para eliminar los peligros y reducir los riesgos.
- › Establecer un modelo de gestión como motor de la cultura de seguridad, salud y bienestar basado en el aprendizaje continuo, la consulta y participación a las personas trabajadoras y sus representantes, el análisis de accidentes e incidentes, la difusión de las lecciones aprendidas y la educación y la promoción de la salud.
- › Integrar criterios y objetivos de seguridad y salud exigentes en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, instalaciones, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores y empresas colaboradoras, cuyo incumplimiento condicione el inicio o la continuidad de la actividad.
- › Ser referente en nuevas estrategias de educación sanitaria, prevención de enfermedades y promoción de la salud, que permitan que el lugar de trabajo se convierta en el vector de transmisión de hábitos y conductas saludables, así como un generador de influencia positiva sobre la salud y el bienestar para el trabajador, sus familias y su entorno. Implementar actuaciones orientadas a la mejora continua de la calidad de vida, el bienestar y la salud de las personas que integran la organización, así como de las comunidades donde la compañía opera.
- › Proporcionar los recursos y medios necesarios que posibiliten el cumplimiento de los requisitos legales de aplicación, así como de los estándares de seguridad, salud y bienestar que la organización asuma.



La Política Global de Seguridad y Salud de Naturgy fue aprobada por el Consejo de Administración en 2019.

Cinco principios de seguridad y salud

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 hacen extensivos a todas las EECC.



Sistema de gestión de seguridad y salud

Naturgy dispone de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGSST) único para todo el grupo, desarrollado en colaboración con todas las unidades de negocios y focalizado en las áreas de mayor criticidad de riesgo. Este sistema da cobertura al 100% de los empleados y trabajadores que no siendo empleados desarrollan la actividad en centros de trabajo propiedad de Naturgy. Este sistema se integra con los sistemas de gestión de la calidad y el medioambiente ya existentes en Naturgy y es auditado y certificado por terceros conforme con la especificación ISO 45001.

Su alcance es global incluyendo todos los negocios y países, y pivota sobre cinco ejes de actuación:

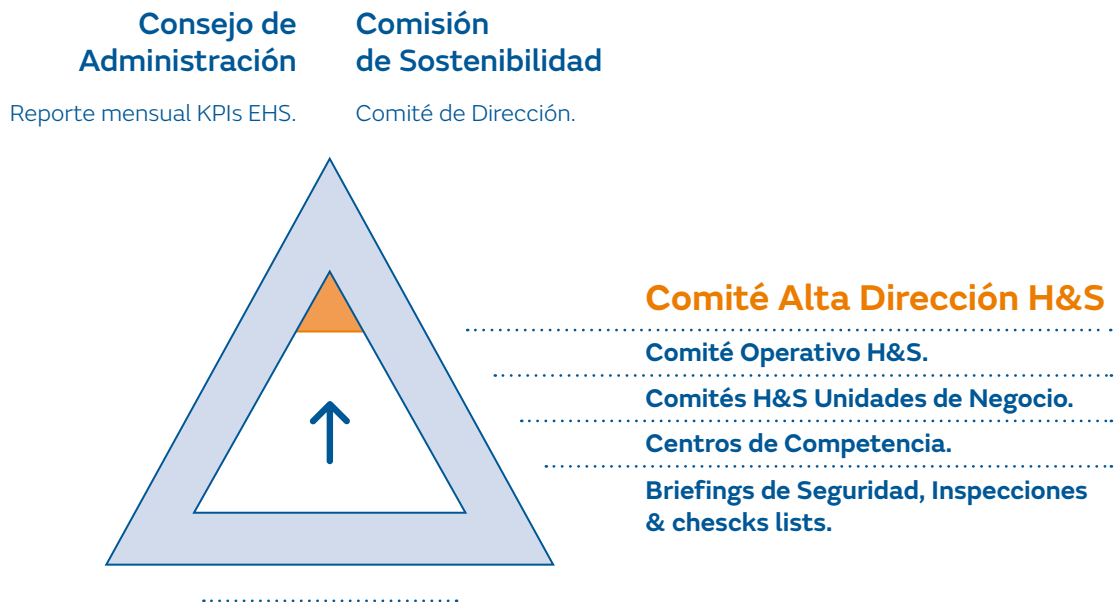


Gobierno de la seguridad y salud en Naturgy

El compromiso de Naturgy en materia de seguridad y salud vincula directamente a la alta dirección y emana de su Consejo de Administración. Potenciando este liderazgo en seguridad se busca garantizar la aplicación del modelo en todos los negocios y las actividades tanto propias como externalizadas.

En cuanto al modelo de gobernanza, la Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración es el máximo órgano responsable del gobierno de la sostenibilidad y los aspectos ASG en Naturgy. Supervisa periódicamente la gestión de los riesgos y oportunidades en materia de seguridad y salud, así como sus posibles impactos negativos y positivos. Asimismo, aprueba el Plan de Sostenibilidad, evalúa el desempeño ambiental, social y de buen gobierno y analiza los resultados de los índices, estándares y tendencias ASG para promover las acciones de mejora e impulsar y aprobar proyectos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos establecidos.

Con esta visión se consolida el modelo de gobernanza de seguridad y salud a través de una estructura de comités de enfoque de arriba abajo, que se adecua a las nuevas estructuras de negocio y garantiza una implantación homogénea de criterios para toda la organización.





Desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

El normal desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se estructura en base a los siguientes elementos:

- › Un sistema integrado de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, auditado y certificado por terceros, con alcance a todos los negocios.
- › La integración de la seguridad y la salud en la cadena de valor, incluyendo la contratación, el diseño y planificación de actividades e instalaciones.
- › Planes de acción para abordar los aspectos más críticos que aseguren la implantación de medidas preventivas y/o correctivas y líneas de trabajo estratégicas.
- › Itinerarios y requisitos de formación ajustados al puesto de trabajo.
- › Herramientas de supervisión homogéneas para la evaluación y monitoreo de riesgos, requisitos legales, accidentes y lecciones aprendidas y su difusión.
- › Reporte periódico del desempeño en seguridad y salud, ajustado a las necesidades de las distintas partes interesadas, con una comunicación transparente y clara.
- › El cumplimiento de las normas y reglamentos internacionales pertinentes en materia de salud y seguridad en el trabajo, como es el caso de la ISO 45001.
- › Consulta y participación de los trabajadores o sus representantes.
- › Un compromiso para mejorar de manera continua el sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo.
- › El establecimiento de objetivos cuantitativos para la mejora del rendimiento en materia de seguridad y salud en el trabajo, vinculados al seguimiento de la evolución de indicadores y los planes de acción derivados de incidentes y accidentes.



Plan anual de auditorías del sistema

Para verificar el cumplimiento de estos sistemas, tanto de su eficacia como del cumplimiento de la legislación, se realizan auditorías anuales, internas y externas, y diagnósticos de seguridad.

A principios del 2023, y como resultado de la licitación realizada a finales de 2022, se ha incorporado al proceso de auditoría y certificación TÜV Rheiland. Todas las auditorías externas realizadas por esta nueva empresa auditora, de reconocido prestigio y ámbito internacional, 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.

En 2023, además, se ha realizado la auditoría de re-certificación del Sistema de Gestión en Organización Saludable por parte de AENOR, auditándose el modelo en España, Brasil, México y República Dominicana.

Consulta y participación

El compromiso en seguridad y salud de Naturgy tiene como principal elemento vertebrador de su cultura la implicación y la colaboración de los trabajadores de la compañía. Para poder identificar, corregir y eliminar situaciones de riesgo potencial es imprescindible que los trabajadores se impliquen a través de la consulta y la participación en los aspectos relacionados con la seguridad, la salud y el bienestar. Asimismo, la comunicación interna y externa y la participación en el desarrollo del sistema integrado de gestión de calidad, medioambiente, seguridad y salud permite obtener resultados exitosos.

Concretamente, este sistema incluye a todos los colectivos que se identifican con la definición del término “trabajador” tal y como figura en el estándar ISO 45001.

Naturgy ha establecido los siguientes 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.
- › 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.
- › Comunicación periódica entre responsables de las unidades y sus equipos mediante reuniones periódicas de seguridad y salud en conformidad con el estándar de seguridad y salud. Estas instancias fomentan la sensibilización y participación de todos los empleados, dando igualmente respuesta a sus necesidades de información a través de sus líneas de mando.
- › Potenciación del compromiso individual a través de herramientas como “Tolerancia Cero”, observaciones preventivas de seguridad e inspecciones documentadas de seguridad.
- › Canal del Código Ético, a disposición de todos los trabajadores, donde se pueden realizar denuncias por incumplimientos de seguridad de carácter relevante que requieran de un tratamiento confidencial e imparcial.

A requerimiento de la ISO 45001, Naturgy garantiza la comunicación de los resultados de la revisión del sistema de gestión por la dirección a los representantes de los trabajadores, fomentando su colaboración en la revisión y mejora continua del sistema de gestión.

El Comité de Seguridad y Salud tiene las siguientes competencias:

- › Participar en la elaboración, implementación y evaluación de planes y programas de prevención de riesgos.
- › Debatir los proyectos en materia de planificación, organización y desarrollo del trabajo y de las actividades de protección y prevención, incluyendo la formación en materia preventiva.
- › Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.
- › Conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos en el centro de trabajo, realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas.
- › Conocer los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- › Conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.

- › Aportar sugerencias e inquietudes a fin de contribuir en la propuesta de campañas de prevención secundaria y de promoción de la salud, así como promover la difusión de la información acerca de lo planificado y acordado a este respecto.
- › Conocer e informar la memoria y la programación anual de servicios de prevención.

Los Comités de Seguridad y Salud se reúnen con carácter ordinario al menos una vez al trimestre, y con carácter extraordinario cuando se producen hechos muy relevantes o a petición de cualquiera de las partes.

Gestión de riesgos de seguridad y salud

Balance del Plan de Acción en Seguridad y Salud 2021-2023

El balance del Plan de Acción en Seguridad y Salud 2021-2023 se considera positivo, presentando importantes avances en todos los objetivos planteados en el mismo:

- › Reducción de la accidentabilidad mortal de las empresas colaboradoras y su consolidación: en 2021-2023 la accidentabilidad mortal se ha reducido significativamente respecto al año 2020, pasando de cinco fallecidos a uno en 2021, uno en 2022 y uno en 2023.
- › Alineamiento de todas las empresas colaboradoras con los objetivos de seguridad de Naturgy y mantenimiento de las exigencias de seguridad en los nuevos modelos de contratación y subcontratación.
 - Una de las palancas clave de la mejora ha sido el liderazgo de la dirección en acciones de seguridad dirigidas a EECC:
 - i. La aplicación del modelo de valoración del desempeño en seguridad, junto con la ampliación del modelo de métrica positiva en los negocios/países que estaban en fase de implantación han contribuido a mejorar el desempeño global en seguridad y salud.
 - Compromiso de los negocios con la mejora continua del modelo de seguridad, manteniendo su homogeneidad e integridad como modelo único:
 - i. La implantación global del modelo de PLGF (precursores de lesiones graves o fatales), la mejora de la sistemática de investigación de incidentes y la implantación efectiva de los planes de acción han contribuido a la mejora.
 - ii. El control previo digital como herramienta de evaluación previa a la ejecución de todas las actividades y los trabajos se ha desarrollado e implantado en todos los países y negocios, mejorando su efectividad.
 - iii. Se han desarrollado varios módulos de analítica de datos en Power Bi asociados a procesos core de prevención, tales como el seguimiento de las acciones de seguridad y salud y la formación en materia de seguridad y salud.

Plan en Seguridad y Salud 2024-2025

Coincidiendo con la revisión del Plan Estratégico de la compañía para el periodo 2023-2025, el Comité de Dirección aprobó en octubre de 2023 un nuevo Plan de Seguridad y Salud, que contribuirá a la consecución de los compromisos y objetivos en seguridad y salud asumidos por el Consejo de Administración.

Este plan pretende poner el foco en el liderazgo visible en seguridad no solo propio, sino también de la gerencia de las empresas colaboradoras, y evolucionar el modelo de seguridad de la compañía a las nuevas formas de organización del trabajo y sus riesgos asociados.

Se consideran dos objetivos fundamentales para este periodo:

Revitalizar nuestra cultura de seguridad desde el liderazgo

- ▶ Comité de Dirección de Grupo y Comités de Negocio como palanca clave para el refuerzo del liderazgo visible en seguridad a todos los niveles.
- ▶ Plan de acción personal en seguridad para líderes de negocios.
- ▶ Rol de la gerencia de las EECC habituales como prescriptores del compromiso en seguridad de Naturgy, en toda la cadena de subcontratación.

Seguridad, contribuidor necesario a la excelencia en la operación

- ▶ Modelo de seguridad sostenible, homogéneo y en continua adaptación a los nuevos procesos.
- ▶ Seguridad en la operación de activos y *asset integrity*.
- ▶ Visión Cero accidentes, mayor rigor en la investigación, asegurando la implantación de los planes de acción asociados a sucesos PLGF.

El plan, de alcance a todas las geografías y los negocios donde el grupo opera, pretende abordar las nuevas formas de organización del trabajo, las evoluciones organizativas y la transformación de los procesos mediante ajustes del modelo de seguridad, un reenfoque del liderazgo y acciones de comunicación global que refuercen una cultura única de seguridad y salud.

Su desarrollo se estructura en seis redes de trabajo principales, con enfoque prioritario en:



- 01** Liderazgo visible y evolución cultural.
- 02** Empresas colaboradoras y sus subcontratistas.
- 03** Digitalización y reporting.
- 04** Factores psicosociales.
- 05** Formación, comunicación y reconocimiento.
- 06** Seguridad de instalaciones y *asset integrity*.

- › Refuerzo del Liderazgo visible en seguridad y salud a todos los niveles.
- › Cultura preventiva enfocada en las personas y adaptada a los nuevos modelos de organización del trabajo.
- › *Accountability* de empresas colaboradoras, mejorando su proactividad en toda la cadena de cadena de subcontratación.
- › Seguridad e integridad de activos e instalaciones.
- › Comunicación como elemento clave en el fortalecimiento de una cultura única de seguridad y generadora de entornos saludables.
- › Digitalización de los procesos de prevención y salud.
- › Analítica de datos para priorizar la toma de decisiones también en seguridad.
- › Anticipación de precursores de lesiones graves o fatales (PLGF) y su control.

Marco normativo común en seguridad y salud

En Naturgy, se establecen unos estándares de seguridad y salud, procedimientos y normas técnicas de carácter transversal y aplicación a todo el grupo para asegurar que en todos los ámbitos y países se realizan las actividades bajo las mismas condiciones de seguridad. Son las unidades de negocio las que garantizan su difusión e implantación, además de velar por una adecuada aplicación.

Para lograr este objetivo, se han implantado centros de competencia que se encargan de desarrollar estos estándares corporativos de forma colaborativa. Este trabajo fomenta el compromiso de toda la organización generando un impacto positivo en la mejora de la seguridad, la reducción de la siniestralidad y la consecución de resultados óptimos, a la vez que garantiza la adaptación y revisión permanente.

Este marco normativo común en seguridad y salud se complementa con procedimientos e instrucciones técnicas y de seguridad según el tipo de actividad y con una sistemática de gestión de permisos de trabajo para actividades de riesgo.

Evaluación del riesgo y mecanismos de gestión

Las estrategias principales que sigue Naturgy se basan en evitar los riesgos y minimizar aquellos que no se pueden eliminar. Para ello, dispone de instrumentos de control operacional que garantizan que la actividad de sus trabajadores y colaboradores se realice en las condiciones más adecuadas, cumpliendo los requisitos contractuales -voluntarios o legales- exigibles.

Dentro del SGSST de Naturgy, y como uno de los procesos clave del mismo, se ha definido el sistema empleado para identificar los peligros laborales y evaluar sus riesgos para empleados de la organización mediante el estándar corporativo de identificación, evaluación y control de riesgos laborales. En él se establecen, entre otras cuestiones:

- › Pautas para identificar los peligros a los que pueden estar expuestos los trabajadores.
- › Metodología para evaluar los riesgos.
- › Responsabilidades asociadas a la ejecución de estos procesos y competencias del personal que participa en ellos.
- › Participación de los representantes de los trabajadores.

- › Periodicidad.
- › Criterios para informar de los resultados a los empleados.
- › Criterios de los procesos de revisión que garantizan su eficacia.

En 2023, se ha realizado una revisión del estándar de evaluación de riesgos laborales para integrar todos aquellos aspectos relacionados con la evaluación de riesgos con perspectiva de género y reforzar las referencias a los factores y riesgos psicosociales integrados en los procesos de evaluación.

Para garantizar que toda la información identificada a este respecto se traslada igualmente y de manera adecuada al resto del colectivo de trabajadores (empresas contratistas, proveedores, visitas, etc.), se coordina con las empresas contratistas el proceso que asegura que estos trabajadores reciben la información relevante sobre los peligros y riesgos, al igual que sobre las medidas de seguridad y salud a aplicar en el desarrollo de la actividad. De esta manera se minimizan los riesgos asociados a las actividades contratadas y se garantiza que su nivel de seguridad sea el mismo que el del personal propio.

Este proceso requiere de distintas actuaciones que se aplican en función de la tipología y actividad de contratación y el centro de trabajo en el que se desarrolle, como pueden ser:

- › Definición de condiciones previas de contratación de seguridad y salud.
- › Establecimiento de los medios de coordinación correspondientes en función de la tipología de la actividad contratada (intercambios documentales, reuniones de coordinación, etc.).
- › Actuaciones de control y supervisión de las condiciones de seguridad en la ejecución de los trabajos en los casos necesarios.

En el caso de trabajadores que se incorporen en régimen de prestación de servicios a través de una empresa de trabajo temporal, se informa al trabajador antes de su incorporación efectiva sobre los riesgos asociados al trabajo a realizar y al centro en donde los desarrollará, así como las medidas de protección y prevención frente a los mismos.

Naturgy ha desarrollado e implantado controles operacionales que garantizan una gestión eficaz de los riesgos laborales, de acuerdo con los estándares de seguridad definidos. El desempeño en 2023 de estos mecanismos de inspección, seguimiento y control implementados en todas las unidades de negocio ha sido:

8.670

Observaciones preventivas de seguridad.

22.312

Inspecciones documentadas de seguridad.

5.976

Tolerancias 0 y paralizaciones proactivas de seguridad en trabajos.

100%

Investigación de los accidentes e incidentes ocurridos.

Lecciones aprendidas

A raíz del análisis de incidentes y accidentes se extraen **lecciones aprendidas para la prevención** de nuevos casos.

Contactos de seguridad

Se utilizan como acciones para la **prevención de accidentes a partir de casos** internos o externos.



Innovando en la gestión de la seguridad

Preventio, creada en el ámbito de la distribuidora de electricidad en España (UFD) es una nueva herramienta intuitiva y fácil de usar para llevar a cabo la gestión integral de los Equipos de Protección Individual (EPI) y los Equipos de Protección Colectiva (EPC) durante todo su ciclo de vida, desde la adquisición hasta la retirada.

A través de esta app la persona trabajadora es capaz de gestionar y mantener en buen estado de uso sus equipos de una manera ágil y, sobre todo, eficaz. Entre sus funcionalidades destacan las destinadas a:

- › Recepcionar los equipos que se han adquirido, dejando constancia firmada de la entrega por el usuario.
- › Consultar los equipos que el usuario tiene disponibles en tiempo real, así como sus datos generales, revisiones/ensayos y documentación técnica asociada (registro de entrega, ficha técnica, etc.).
- › Consultar qué equipos están “Pendientes de revisión periódica” (por el propio usuario) o “Pendientes de revisión reglamentaria” (por la empresa especializada).
- › Consultar los EPI/EPC que han superado la fecha de revisión reglamentaria y que permanecen bloqueados hasta su realización con resultado correcto.
- › Conocer qué equipos están próximos a caducar.
- › Consultar el histórico de todos los equipos que haya recibido el usuario.

Este desarrollo está en línea con el proceso de normalizar soluciones digitales aplicables a procesos, disponibles en el UFD Digital Work Space. La herramienta se ha identificado como una buena práctica y se está trasladando de manera progresiva a otros negocios.

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, imparcial y sin temor a represalias.

Los hallazgos que emergen de los mecanismos de supervisión y de la revisión periódica de los peligros y riesgos de Naturgy se incorporan al sistema de gestión para asegurar la eficacia de su función. Así, se integran las distintas conclusiones y propuestas, junto con otra información relevante, en un informe global de revisión del sistema a nivel de Naturgy. Todo ello se realiza tal como se dispone en el procedimiento de revisión por parte de la dirección, que define la metodología y las responsabilidades.

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. Con este fin, se llevan a cabo programas de mantenimiento y verificación de cumplimiento reglamentario de instalaciones, en los que se pone especial atención en el cumplimiento de los estándares de gestión de la 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.

Este proceso lo realiza cada unidad de negocio debido a que son los que tienen una visión más certera y actualizada de los riesgos en sus instalaciones, lo que permite enfocarse en las situaciones con un riesgo más elevado y así priorizar acciones orientadas a:

› Mantener:

- Instalaciones en buen estado.
- Un servicio confiable.
- La licencia de operación.
- Buenas relaciones con las autoridades y la comunidad.
- La reputación.
- 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.

Principales riesgos y oportunidades

En el marco del SGSST, Naturgy ha identificado y evaluado debidamente los principales riesgos y oportunidades, con el fin de tomar acciones para prevenir la materialización de riesgos y aprovechar las oportunidades que pueden ayudar a mejorar su desempeño y reducir los impactos negativos sobre la seguridad y la salud de los trabajadores.

Este análisis global se complementa con el análisis de riesgos específicos de negocios y orientados fundamentalmente a garantizar la seguridad de las personas, la integridad de los activos y la continuidad de las operaciones.

Riesgo	Causas	Evaluación*	Acciones para abordarlo
Pérdida de homogeneidad de los criterios soportados en el SGSST.	Autonomía de los negocios y falta de transversalidad de la función Prevención.	Moderado	Potenciar la actividad y contenidos del Comité Operativo de H&S y de los Centros de Competencia en Seguridad.
Inadecuado mantenimiento del SGSST.	Falta de recursos de coordinación.	Tolerable	Organización matricial, jerárquica y funcional, con definición de roles de negocio y corporativo.
Pérdida de la cultura preventiva, ineficacia en el logro de metas.	Relevo generacional con inclusión de colectivos no formados en el Compromiso Seguridad y Salud. Rotación e inclusión de nuevas EECC.	Tolerable	<p>Potenciar la realización de cursos de liderazgo en seguridad y salud para nuevas incorporaciones.</p> <p>Potenciar acciones de comunicación y liderazgo en seguridad en el marco del Plan de Acción 2024-2025.</p> <p>Reuniones con contratistas con especial foco en las de nueva adjudicación para la transmisión de los valores de Naturgy.</p>
Heterogeneidad en la implantación y seguimiento de la SST en el grupodefinida.	Mayor autonomía de los negocios en SST.	Tolerable	<p>Potenciar la actividad y contenidos del Comité Operativo de H&S y de los Centros de Competencia en Seguridad, y la transversalidad de las acciones asociadas a la función Prevención.</p> <p>Definir modelo de actividades transversales que se rigen por jerarquía funcional y que requieren de recursos específicos de negocios para su desarrollo.</p>

Continúa >

Riesgo	Causas	Evaluación*	Acciones para abordarlo
Inadecuado reporte de indicadores y desempeño en SST (por ejemplo, fiabilidad de los datos, funciones y responsabilidades).	Cambios organizacionales.	Tolerable	Reforzar el modelo de gobernanza, el conocimiento de los requerimientos de reporte de H&S y el desarrollo de herramientas que faciliten el reporte y la integridad de los datos.
Incumplimiento de algún requisito legal en materia SST.	Alto volumen de requisitos legales aplicables.	Tolerable	Auditoria específica de Salem como herramienta de identificación de requisitos legales. Mayor peso en auditorías internas y externas de los aspectos de verificación de cumplimiento de requisitos legales. Controles de Compliance y Modelo de Prevención Penal.
Repunte de accidentabilidad.	Menor nivel de exigencia y seguimiento de seguridad en empresas subcontratadas.	Tolerable	Plan de Acción 2021-2023. Seguimiento periódico de indicadores. Líneas rojas de seguridad y régimen sancionador aplicable a EECC.
Proveedores con riesgo alto en ASG.	Subcontratación de actividades operativas de riesgo alto.	Moderado	Incremento del nivel de seguimiento y control de empresas subcontratadas que realizan actividades de riesgo alto. Valoración del desempeño en seguridad y salud de las EECC. Control documental y realización de auditorías aleatorias de SST en los negocios.

* Criterios de evaluación de riesgos según se recoge en la NT.00071.

Oportunidades	Evaluación*	Acciones para abordarla
Consolidación del modelo de seguridad basado en la ISO 45001, certificado y en vigor desde el año 2020, potenciando una mayor coordinación y sinergias entre negocios.	Óptimo	Plan de auditorías SIG 2023. Licitación del proceso de auditorías externas. Refuerzo del modelo multisite incorporando las mejoras identificadas en etapa anterior. Simplificación de procesos buscando un sistema de gestión efectivo y eficiente.
Modelo de trabajo colaborativo basado en centros de competencias integrados por personal de las diferentes áreas de negocio.	Óptimo	Potenciar la actividad y contenidos del Comité Operativo de H&S. Consolidar modelo organizativo de prevención basado en centros de competencia.
Refuerzo de la cultura preventiva basado en nuevas formas de trabajar (digitalización, percepción del riesgo, seguridad basada en las organizaciones).	Óptimo	Potenciar el uso de herramientas digitales (BI, PLGF) e innovación aplicada a reducir la exposición al riesgo.
Potenciar el modelo de autodiagnóstico del nivel de implantación del SIG en base a criterios objetivos (autonomía de las unidades de negocio).	Normal	Desarrollo de una herramienta que facilite el autodiagnóstico del nivel de cumplimiento por parte de las unidades de negocio.
Consolidación de herramientas centralizadas para la gestión de los procesos críticos de seguridad.	Óptimo	Herramientas corporativas centralizadas (Prosafety, Controlar, Themis). Diseño, evolución y uso eficiente de un único sistema.
El mantenimiento de un sistema de gestión certificado y auditado por terceros da soporte al <i>compliance</i> y al modelo de prevención penal.	Óptimo	Mantener las certificaciones de SST y Organización saludable actualizadas. Desarrollar un módulo de Power Bi para explotación de hallazgos de auditoría.
Simplificación del módulo de sucesos de Prosafety. Agilidad en la comunicación, foco en la información relevante y acceso a EECC.	Óptimo	Puesta en producción de la actualización del módulo de sucesos de Prosafety de acuerdo a la revisión realizada de la NT.00035. Aplicación de movilidad para el reporte inicial de sucesos por parte de las EECC.
Plan de Acción en Seguridad 2024-2025.	Óptimo	Aprobado por el Comité de Dirección y focalizado en dos objetivos prioritarios: <ul style="list-style-type: none"> › Revitalizar nuestra cultura de seguridad desde el liderazgo y › Seguridad, como contribuidor necesario a la excelencia en la operación.

* ÓPTIMO: la oportunidad puede claramente ayudar a mejorar el desempeño del SGSST; NORMAL: la oportunidad y su impacto en el desempeño de la SGSST deben analizarse e implementarse acciones considerando los costes, nivel de efectividad y el alcance de las medidas de la organización.

Gestión e investigación de los accidentes e incidentes

Investigar y analizar los sucesos es una acción imprescindible para llevar a cabo las actuaciones destinadas a minimizar situaciones de riesgo y así mejorar la seguridad y reducir la accidentabilidad. En 2023, se han analizado e investigado incidentes y accidentes, comunicados de manera proactiva por toda la organización.

Los criterios básicos de actuación para la identificación, el tratamiento y la investigación de las causas de los accidentes e incidentes se encuentran definidos en la norma “Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes”. También se encuentran recogidos en el procedimiento “Gestión de hallazgos del sistema integrado de gestión”, cuando se trata de desviaciones identificadas en los procesos o se detectan productos y/o servicios no conformes.

El proceso de investigación se inicia en el momento en el que se conoce el suceso. Las personas encargadas de la investigación, con el objeto de conocer las circunstancias en que se produjo, recogen evidencias físicas y recopilan información, que se complementa con entrevistas, revisión de procedimientos, ensayos o análisis que se consideren necesarios.

El propósito de la investigación durante todo el proceso es:

- › Identificar las causas y los factores que hayan contribuido al accidente/incidente: el porqué.
- › Identificar, si es el caso, las acciones a realizar para reducir el riesgo de que el suceso se repita: el aprendizaje.

Los procesos de investigación cuentan con la participación de responsables jerárquicos de los trabajadores, responsables de la actividad, proceso o instalación afectados, trabajadores implicados, representantes de los trabajadores y cualquier otra persona que pueda aportar información relevante para la determinación de las causas que produjeron el suceso.

Para facilitar el primer propósito, Naturgy dispone de un sistema unificado de investigación de incidentes cuyo modelo está basado en el análisis de causas-raíz y optimizado según las mejores prácticas existentes y en la metodología **Human Factor Analysis Classification Scheme (HFACS)**.

Los ámbitos de actuación sobre los que pivota el modelo son:



Contexto organizativo

- › Gestión de recursos.
- › Organización y procesos.



Supervisión

- › Inadecuada supervisión.
- › Inadecuada planificación.
- › Gestión de la prevención.



Condiciones previas

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



Actos · operaciones inseguros

- › Errores.
- › Incumplimiento.

Las aportaciones de este modelo al reporte e investigación de sucesos son:

- › Optimizar el análisis y comparar entre unidades de negocio.
- › Facilitar el proceso de captura de la información y difundir las lecciones aprendidas.
- › Permitir llegar a las causas-raíz a través de una reflexión gradual.
- › Discriminar entre responsabilidades y permitir un diagnóstico de niveles jerárquicos en los que actuar.
- › Facilitar la adopción de medidas a corto y medio plazo, incluyendo la revisión de procesos, actividades y estándares aplicables.

En relación con el aprendizaje, cualquier hallazgo de la investigación alimenta la evaluación de riesgos, por lo que, si se detecta la necesidad de hacer una revisión se dejará constancia del motivo. Asimismo, se informa de las acciones correctivas y preventivas definidas, con el objeto de restaurar el cumplimiento lo antes posible para minimizar sus consecuencias y evitar su repetición.

Durante 2023, ha finalizado la implantación a todos los niveles de los “Precusores de Lesiones Graves y Fatales (PLGF)”, herramienta que contribuye a identificar los principales impactos asociados al proceso de notificación de sucesos (accidentes–incidentes). Se han catalogado como PLGF un total de 276 sucesos (64 accidentes y 212 incidentes) lo que supone un 7% del total de sucesos informados e investigados en el año.

	2023		
	Accidente	Incidente	Total
Espacios confinados	0	3	3
Manipulación mecánica de cargas	2	15	17
Riesgo eléctrico	12	26	38
Seguridad vial	22	59	81
Tala y poda	1	4	5
Trabajo en altura	3	11	14
Otros factores de riesgo	24	94	118
Total general	64	212	276

La aportación de este concepto supone un cambio en el análisis y seguimiento de los accidentes e incidentes, principal impacto negativo de la actividad de Naturgy en las personas, porque se realiza un proceso de investigación aún más exhaustivo y una implantación rápida de aquellas medidas de control que actúan sobre dichos precursores, eliminando o reduciendo su impacto.

Seguridad y salud

	2023			2022		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número de accidentes registrables (Nº empleados)	13	10	3	12	11	1
Número de accidentes con tiempo perdido (Nº empleados)	9	7	2	8	7	1
Número de accidentes consecuencias graves (Nº empleados)	1	1	0	2	2	0
Tasa de mortalidad	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia accidentes registrables (TRIR)	0,19	0,22	0,13	0,17	0,24	0,04
Índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido	0,13	0,16	0,09	0,12	0,15	0,04
Índice de frecuencia accidentes consecuencias graves	0,01	0,02	0,00	0,03	0,04	0,00
Índice de gravedad accidentes con tiempo perdido	5,62	7,71	1,52	5,66	8,00	0,00
Tasa de frecuencia de cuasi accidentes (NMFR)	9,35	nd	nd	5,76	nd	nd
Índice de frecuencia fallecidos	0	0	0	0	0	0
Nº de horas trabajadas ⁽¹⁾	13.627.880	9.021.717	4.606.163	13.848.217	9.311.143	4.537.073
Enfermedades profesionales	9	9	0	1	1	0

⁽¹⁾ Para el cálculo de horas trabajadas se ha utilizado el criterio internacional de la American Gas Association, que establece 1.960 horas anuales por trabajador.

Durante el año 2023, tras un proceso de valoración, han sido calificados como enfermedad profesional por la administración competente del país nueve personas trabajadoras en Argentina con hipoacusia.

No se ha producido ningún fallecimiento asociado a una dolencia o enfermedad laboral de empleados de la compañía. Tampoco se tiene constancia de ninguna dolencia o enfermedad laboral de personal de empresas colaboradoras.

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

Naturgy exige un estricto control de los factores críticos relacionados con la accidentabilidad de mayor gravedad a las EECC. Para asegurar este nivel de exigencia y así reducir significativamente la accidentabilidad en las EECC, se aplican las siguientes directrices:

- › No se las invita al proceso de selección si no cumplen las exigencias de seguridad y salud.
- › Pueden ser deshomologadas si no cumplen con las condiciones contractuales de seguridad y salud.
- › 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.



Finalizado el proceso de implantación realizado en 2022, Naturgy ya tiene integrado en su modelo de gestión de seguridad, en el apartado de métricas positivas, dos herramientas que mejoran la proactividad en seguridad de las empresas colaboradoras:

- › **Propuestas de mejora de seguridad y salud (PMS):** iniciativas o acciones de mejora propuestas por cualquier persona de Naturgy o de las EECC para mejorar la seguridad de cualquier proceso o actividad. Durante el año 2023, se han presentado 539 PMS que han sido aceptadas, con afectación a diferentes ámbitos de negocio y que, tras someterse a un proceso de análisis, valoración e implementación, generan un impacto positivo relevante en la mejora de la seguridad de procesos y actividades.
- › **Paralización de seguridad de trabajos:** cualquier trabajador, sea propio o de las EECC, puede paralizar o no realizar cualquier actividad en la que se hayan detectado situaciones de riesgo no previstas en los procedimientos de identificación de riesgos. Su comunicación se incluye dentro de la métrica positiva que reconoce la proactividad en seguridad de las EECC y genera un impacto positivo en la reducción de las situaciones de riesgo cuya continuidad o persistencia en el tiempo podrían acabar generando un accidente con afectación a las personas. En 2023, se han realizado un total de 1.763 paralizaciones de seguridad.

Indicadores de siniestralidad de contratistas

	2023	2022
Número de accidentes con tiempo perdido (Nº trabajadores)	88	71
Días perdidos por accidentes con tiempo perdido	2.743	3.235
Fallecidos	1	1
Índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido	0,35	0,31
Índice de gravedad accidentes con tiempo perdido	10,73	13,95

En 2023, se ha producido un accidente mortal en las actividades de distribución de electricidad que la compañía desarrolla en Panamá. Durante el tensado de un tendido de cable de línea aérea de media tensión, se soltó el cable fiador produciéndose la rotura y posterior caída del apoyo donde estaba subido y amarrado el trabajador. El proceso de investigación del accidente realizado ha definido diferentes acciones a implementar, tanto a nivel local como de manera transversal en todos los negocios con actividad de distribución eléctrica, para evitar accidentes similares.

El plan de acción 2024-2025 mantiene y refuerza acciones dirigidas a consolidar la reducción de la accidentabilidad mortal en las empresas colaboradoras y conseguir el objetivo de cero accidentes mortales en actividades Naturgy.

Seguridad entre los clientes y la sociedad

Uno de los compromisos fundamentales de Naturgy es la seguridad de las personas, involucrando no solo a los empleados sino también a los proveedores, EECC, clientes y otros grupos de interés, minimizando el impacto negativo que sus actividades puedan tener en las comunidades y ámbitos geográficos en las que opera.

Respecto a la seguridad de los clientes, Naturgy establece y mantiene canales de comunicación eficaces con ellos relativos a:

- › La información relativa al producto/servicio y su seguridad.
- › Los acuerdos de nivel de servicio.
- › Las consultas, contratos, atención de altas, bajas y modificaciones.
- › La retroalimentación del cliente, incluidas las quejas.
- › La gestión de incidencias.
- › Protocolos de actuación ante situaciones de emergencia/acciones de contingencia.

Estos canales de comunicación, especialmente el de quejas y reclamaciones, proporcionan una información muy útil para mejorar e incrementar los niveles de satisfacción de los clientes en su relación con Naturgy.

En cuanto a los peligros y riesgos de los productos o servicios que se comercializan o prestan, se determinan claramente todos los requisitos aplicables con el objetivo de desarrollar productos y servicios que den respuesta a lo demandado y mejoren el grado de seguridad y de satisfacción con los mismos.

Los requisitos pueden ser definidos por el cliente (necesidades y expectativas), reglamentación, normativa (interna y externa) o ser intrínsecos al servicio. Para ello, se realiza una verificación completa para asegurar que lo adquirido por el cliente cumple con los estándares de calidad, seguridad, salud y bienestar de las personas, además de cumplir con la seguridad de las instalaciones.

Formación y comunicación

Naturgy ha diseñado itinerarios formativos orientados a capacitar a los trabajadores frente a los riesgos laborales y a la aplicación de las medidas de seguridad necesarias para la realización de su trabajo. Estos itinerarios inciden en la formación asociada a los factores de riesgo de mayor criticidad tales como: riesgo eléctrico, trabajos en altura, trabajos en espacios confinados, manipulación de cargas, seguridad vial, etc., así como otras actividades enfocadas a mejorar el nivel de percepción del riesgo y el liderazgo de seguridad y salud.

La formación relativa a la salud de los empleados se ha orientado a la capacitación de la plantilla para manejar el estrés del día a día y al cuidado de la salud mental a través de cursos sobre la gestión de las emociones o el *mindfulness*.

En 2023, se han realizado más de 42.968 horas de formación, en materia de Prevención de Riesgos Laborales y Salud. Esta intensa actividad formativa genera un impacto muy positivo en mejorar el desempeño en seguridad de los trabajadores del grupo.

Como novedad, y al objeto de mejorar el cumplimiento de la planificación anual de formación en seguridad y salud laboral, se ha desarrollado y puesto a disposición de todos los responsables con personal a su cargo un módulo de Power BI donde de manera rápida e intuitiva pueden realizar seguimiento de la formación realizada y pendiente de realizar de todo su colectivo, lo que ha supuesto una mejora significativa en los ratios de asistencia y en la consecución de los objetivos de formación globales.

Formación de las empresas colaboradoras

Naturgy pone a disposición de las EECC todos los aprendizajes necesarios para fomentar la cultura en seguridad y salud que existe en toda la compañía. Es por ello por lo que se facilitan cursos dirigidos específicamente a las EECC a través de la Universidad Corporativa.

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

Divulgación

En el marco del compromiso de seguridad y salud de Naturgy, la divulgación de los sucesos propios y ajenos, los aprendizajes y las buenas prácticas ocupan un lugar destacado en la plataforma de la intranet. El contenido de estas difusiones está llegando a las empresas contratistas a través de los negocios.

Simultáneamente, Naturgy promueve acciones de divulgación externa 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 nacional e internacional.
- › Participación en un proyecto de investigación para la creación de un nuevo instrumento de evaluación psicosocial junto a entidades de la administración competente y 40 empresas de reconocido prestigio.
- › Colaboración con administraciones públicas en campañas de concienciación de seguridad.
- › Patrocinio activo de congresos de seguridad en los sectores de electricidad y gas.
- › Impulso de modelos de acreditaciones sectoriales.
- › Promoción de foros de intercambio y difusión de buenas prácticas con empresas colaboradoras.
- › Realización de reuniones conjuntas de seguridad con empresas colaboradoras.

Salud

Naturgy mantiene el firme compromiso de ofrecer a sus empleados un ambiente de trabajo saludable y de bienestar. La unidad de Asistencia Médica y Salud Integral trabaja desde la excelencia y la innovación continua para poner al servicio de empleados, familiares, EECC, clientes y entorno social en el que la compañía opera, una estrategia global de salud y bienestar que abarque todo lo necesario para su beneficio, tanto en la prevención, promoción y atención de la salud, de manera personalizada, como en la formación e información respecto a hábitos saludables, teniendo en cuenta tanto las necesidades individuales como las particularidades de cada país.

Un año más, la unidad ha recibido nuevos galardones por su labor realizada para mejorar el bienestar en la compañía. Concretamente, en 2023, ha recibido un reconocimiento a su estrategia, programas e índices de salud y bienestar con el primer premio en la categoría “Top Wellbeing Bussines Plan”, en el marco del Congreso Human Digital Health Summit, evento de referencia en España en cuanto a salud y bienestar.

En esta línea, en 2023, se ha desarrollado un protocolo de vigilancia de la salud para sistematizar la detección de sintomatología ansioso-depresiva en las personas trabajadoras. Dicho protocolo tiene varios niveles de actuación ante la aparición de problemas y aporta al trabajador apoyo psicológico en caso de ser necesario. La sistematización del protocolo se desplegará en 2024 pero desde la pandemia ya se había ofrecido el servicio de psicología a los primeros casos detectados en consulta.

Plan Director de Salud

El 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. Además, los servicios de asistencia médica y salud integral actúan como asesores para el desarrollo, seguimiento y control del plan en cada uno de los ámbitos del mismo.

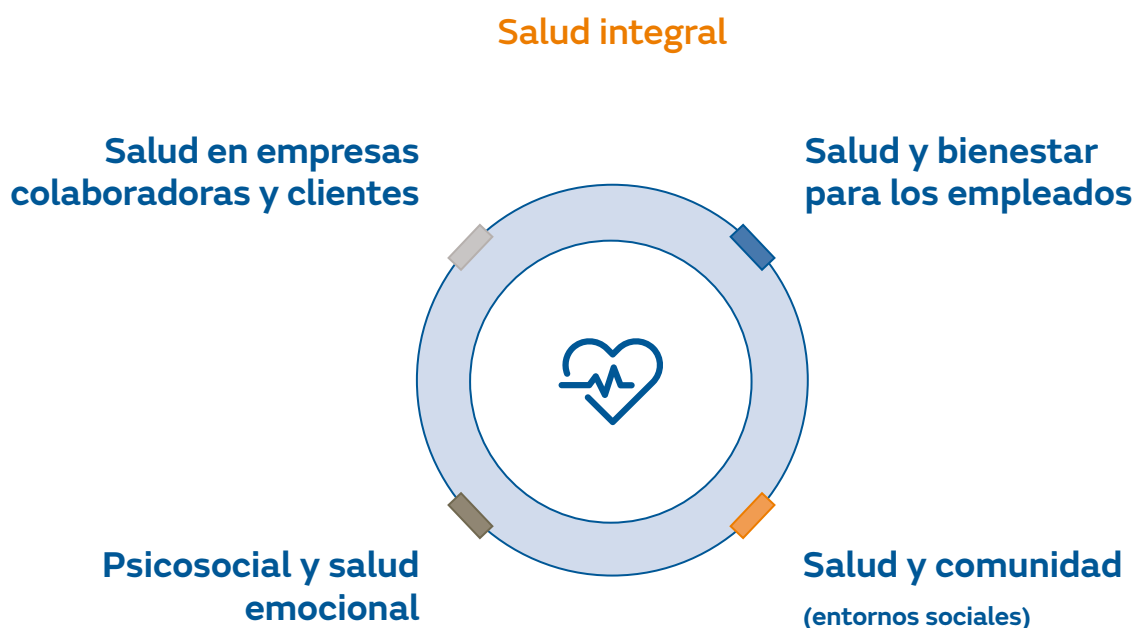
Objetivos del “Plan director de salud”

	Actuaciones homogéneas	Velar por la salud de los trabajadores, desarrollando actuaciones homogéneas y respetando las diferencias inherentes a cada país.
	Cumplimiento de la normativa	Vigilar el cumplimiento de la normativa correspondiente a cada ámbito en materia de salud.
	Desarrollo de actividades por parte de colaboradores externos	Coordinar el desarrollo de las actividades por parte de los colaboradores externos, así como establecer las medidas de su seguimiento y control.
	Definición de indicadores	Definir los indicadores necesarios para evaluar la implantación y el desarrollo del “Plan Director de Salud”, así como todas y cada una de las actividades que lo componen.
	Formación continua	Garantizar la formación continua de los profesionales que integran la actividad, la información al respecto de novedades tecnológicas punteras y promover la creatividad para la innovación.

Acciones para la salud de los empleados

Servicios de salud en el trabajo para empleados

La unidad de Asistencia Médica y Salud Integral está formada por un equipo multidisciplinar cuya función es garantizar la salud y el bienestar físico, psíquico y social de todos los trabajadores, llevando a cabo un conjunto de actividades relacionadas con la vigilancia de la salud, la ergonomía y la psicología aplicada y la promoción de la salud más allá de los lugares de trabajo.



Anualmente, esta unidad define líneas de acción y establece el marco general de actuación de Naturgy en materia de salud, que aplica a todas las áreas de negocio a nivel nacional e internacional y asegura que los procesos y las actuaciones se realicen de manera homogénea, respetando las diferencias inherentes a cada país.

Este plan se concreta en las siguientes líneas de acción:

- › Cuidado de la salud integral en el puesto de trabajo.
- › Apoyo a las personas en situación de enfermedad común y accidente.
- › Campañas preventivas para combatir las enfermedades más prevalentes.
- › Gestión de aspectos individuales de interrelación persona-puesto, considerando tanto las especiales sensibilidades de los trabajadores como las necesidades en ergonomía.
- › Prevención de conflictos psicosociales y promoción del bienestar psicológico.

Así como en tres ejes de soporte o transversales, que son:

- › Coordinación nacional e internacional.
- › Gestión integrada.
- › Formación y comunicación.

Para garantizar la organización y calidad de los servicios de salud a empleados de Naturgy, anualmente se revisan los objetivos de la compañía para mejorar los estándares de los servicios de salud en el trabajo y se concreta el plan de acción con los indicadores establecidos.

Desde los servicios médicos de Naturgy se realiza la coordinación de la actividad en servicios de prevención ajenos, trasladando las directrices a seguir en cuanto a campañas preventivas, a fin de gestionar homogéneamente para todo el territorio las campañas de salud, así como la vigilancia de la salud. Cada servicio médico tiene asignada una zona territorial de influencia a fin de dar respuesta y solución a todas las incidencias surgidas, tanto en la realización de reconocimientos como de las campañas en las instalaciones de los colaboradores externos. Los trabajadores tienen a su disposición el servicio de atención al empleado que es quien recoge sus dudas e incidencias y las traslada al servicio médico de Naturgy responsable de su resolución mediante la intermediación con los colaboradores externos.

La unidad de Asistencia Médica y Salud Integral procede sistemáticamente a la identificación y el análisis de cualquier aspecto relacionado con la salud que pueda ser susceptible de ser tenido en cuenta.

Asimismo, estas actividades están contempladas en el proceso anual de auditorías internas y externas del sistema integrado de gestión, así como la auditoría de certificación de organización saludable (antes denominada Empresa Saludable), y las auditorías propias para la acreditación ante organismos oficiales.

El sistema integrado de gestión pasa una revisión de carácter anual, de tal manera que se asegura su vigencia y se mantiene su adecuación con la Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy. También tiene en cuenta para su actualización otra documentación, como los resultados de auditorías internas y externas, los resultados del desempeño de los procesos y el seguimiento de los objetivos del área.

Adicionalmente, el área de Asistencia Médica y Salud Integral hace un seguimiento de la actividad y evalúa los resultados y el impacto logrados a través de diversos métodos e indicadores, cuantitativos y cualitativos. Entre otros, se contabilizan y evalúan el número de reconocimientos médicos, el número de lesiones precursoras de enfermedades graves detectadas a tiempo, la participación de la plantilla en las campañas, índices de absentismo, número de puestos evaluados psicosocialmente, las intervenciones realizadas a este respecto, el número de puestos con evaluación ergonómica, actuaciones ergonómicas realizadas a petición de trabajadores, etc.

Evaluación de factores psicosociales

Durante el año 2023, Naturgy ha realizado un proceso de evaluación psicosocial a nivel global, adaptada a la realidad de la compañía y los cambios del entorno. Ha evolucionado el modelo psicosocial de la compañía para adaptarlo a los nuevos riesgos emergentes y las formas de organización del trabajo (teletrabajo, digitalización de procesos, ciberacoso, diversidad, igualdad, perspectiva de género, etc.) con el objetivo de mejorar la salud y el bienestar en el seno de la organización. Se ha realizado:

- › Integrando a todas las áreas implicadas en impulsar, promover y ejecutar, desde una perspectiva integral, la creatividad y la innovación con acciones asociadas a la resolución de problemáticas psicosociales.
- › Con la comunicación como elemento clave en el fortalecimiento de una cultura única de seguridad y generadora de entornos saludables.

- › Identificando y potenciando el liderazgo y diseñando programas formativos que incluyen herramientas para una buena gestión de los factores psicosociales.
- › Fomentando la participación y consulta de las personas trabajadoras para la coordinación de acciones conjuntas.
- › Incluyendo la prevención de factores psicosociales en los diferentes procesos que determinan la organización del trabajo.

Modelo de Organización Saludable

En 2023, dando continuidad y mejorando el Modelo de Organización Saludable certificado en 2022, Naturgy ha evolucionado su sistema de gestión a un modelo provisto de una estructura organizativa de alto nivel, reflejando así su compromiso con los principios y las recomendaciones internacionales existentes. Con el objetivo último de promover y proteger de manera continuada la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores propios, sus familiares y las distintas comunidades donde la compañía desarrolla su actividad empresarial, con la participación de todas las partes interesadas.

Durante el periodo de validez del certificado, AENOR efectúa auditorías anuales de seguimiento al sistema de gestión de organización saludable, con el fin de comprobar si éste se mantiene eficazmente implantado y si se mantienen las condiciones que dieron lugar a su concesión.

El alcance de la implantación internacional de este modelo se extiende a Argentina, Brasil, Chile, México y República Dominicana. Además, en el ámbito internacional, se ha trabajado en la implantación del Modelo de Organización Saludable en el sistema integrado de gestión de Naturgy, empleando para la gestión de su actividad la herramienta Enablon y un formato renovado del informe de revisión de la dirección.

Acceso de los trabajadores a la información acerca de los temas de salud en la empresa

Naturgy facilita el acceso de los trabajadores a toda la información acerca de los temas de salud en la empresa. Los responsables de salud aplican una política de atención personalizada y comprometida en aquellos temas de salud y bienestar que, según el país, requieren tanto la atención de los profesionales en salud como la concienciación individual y colectiva de los trabajadores llegando su influencia al ámbito familiar.

El compromiso de la compañía en temas de salud y bienestar se extiende también al resto de partes interesadas como lo son los clientes y las comunidades donde opera, y muestra de ello son, por ejemplo, las acciones de voluntariado energético y medioambiental, así como los compromisos de la compañía incluidos en su plan estratégico de acciones de protección del entorno y reducción de la huella de carbono entre otras.

Se ponen a disposición de los empleados varios canales de comunicación con los integrantes del equipo de salud integral:

- › **SAE (Servicio de Atención al Empleado).** Los empleados acceden a los servicios de salud directamente tras la petición de cita a través del SAE. Este servicio sirve para resolver directamente las preguntas y peticiones en esta materia.
- › **Comunicación.** Se realiza un importante esfuerzo para profundizar en la cultura de salud y bienestar de la compañía a través de la sensibilización y la comunicación cuyo objetivo es concienciar a las personas que trabajan en la compañía y a sus familias sobre la importancia de cuidar su salud y de la prevención para garantizar

una calidad de vida futura, bajo la visión de que el bienestar de los empleados es también el bienestar de los que les rodean. Durante 2023, se ha utilizado este canal con una frecuencia diaria/semanal al efecto de trasladar a los empleados los aspectos específicos más relevantes.

- › **Formación.** El modelo de salud implantado ha llevado a Naturgy a impulsar los contenidos dentro de la Universidad Corporativa del grupo, incorporando y desarrollando los itinerarios formativos clave a tal efecto.
- › **Intranet.** Los empleados pueden acceder a los contenidos que alberga la intranet en distintas materias para el cuidado de su salud desde una óptica integral: nutrición, mindfulness o prevención de lesiones osteomusculares, entre otros.
- › **Portal Mis Beneficios.** Desde este portal, accesible desde distintos dispositivos (PC, tablet y smartphone), los empleados acceden a diferentes servicios relacionados con la salud como seguros y pólizas de salud, así como contenidos divulgativos (videos/contactos de salud).
- › **Consulta y participación.** Todas las acciones y campañas contempladas en el plan anual de salud son presentadas ante el Comité de Seguridad y Salud, a fin de que los representantes de los trabajadores puedan manifestar su opinión sobre las propuestas del equipo de salud y consultar sus dudas, así como proponer campañas de salud que pudieran ser de su interés.

Fomento de la salud de los trabajadores

El enfoque del modelo de salud descrito en el anterior punto se complementa con una serie de campañas y acciones adicionales, superando el mero cumplimiento legal y yendo más allá de la salud relacionada con el trabajo, e impactando directamente sobre aspectos individuales de los trabajadores que pudieran suponer un riesgo para su salud.

Estas campañas y acciones buscan un mayor bienestar personal, físico y emocional, así como combatir los factores de riesgo y estresores para la salud derivados del estilo y los hábitos de vida contemporáneos, apostando por que los trabajadores de Naturgy disfruten de un envejecimiento activo y saludable. Toda la información relativa a estas campañas se encuentra actualizada y disponible para todos los trabajadores en la intranet.

Además, la planificación de acciones previstas se divulga conjuntamente con el plan de salud anual en el primer Comité de Seguridad y Salud del año en curso, en que se somete a consulta y participación el plan por parte de los representantes de los trabajadores. Dicha información queda a disposición en el portal de prevención de la organización para su consulta.

Se destacan a continuación las acciones más relevantes llevadas a cabo en este ámbito para:

- › Promover una mayor concienciación y fomentar la auto responsabilidad como pilar para llevar una vida sana.
- › Sensibilizar hacia hábitos y comportamientos positivos para la salud de todas las personas.
- › Capacitar a los trabajadores para auto-cuidar y mantener su salud y la de sus familias, así como ejercer de *influencers* en su entorno social gracias a que se les facilita conocimientos actualizados continuamente.

En relación a los empleados y trabajadores que no son empleados, pero cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización, Naturgy traslada a los servicios de prevención ajenos los protocolos y procedimientos propios a fin de facilitar a los proveedores unas líneas de acción ante los problemas de salud para poder seguir como referente, de esta manera la información fluye tanto entre los trabajadores propios y ajenos, como en la comunidad en la que opera el Grupo Naturgy en los diferentes países.

Campañas de prevención y promoción de la salud

Naturgy ofrece a sus empleados una serie de programas de prevención y fomento de la salud a través de campañas voluntarias por parte de los servicios médicos. Estas campañas se ofrecen durante los reconocimientos médicos y van dirigidas a los problemas de salud más relevantes en las poblaciones donde Naturgy está implantada.

Campañas tan importantes como las de prevención secundaria de riesgo cardiovascular, las campañas de detección de lesiones pre-cancerosas (colon, próstata, ginecológica, o la de pulmón en la que Naturgy es pionera, etc.), de enfermedades hematológicas u oculares son puestas a disposición de los empleados.

La prevención primaria está igualmente presente mediante campañas de vacunación (gripe y enfermedades transmisibles como tétanos o hepatitis), así como las campañas de prevención primaria de enfermedad cardiovascular: antitabaco y adicciones, manejo del sobrepeso, la diabetes y la obesidad, etc., a fin de reducir la presencia de factores de riesgo de enfermedades previsibles.

Las actuaciones de los servicios de salud en las campañas de prevención y en las actividades de promoción de la salud integral consisten en:

- › Diseñar, coordinar y divulgar actuaciones encaminadas a evitar la aparición de enfermedades (prevención primaria) y/o detectar y neutralizar enfermedades en fase precoz, reduciendo sus consecuencias y mejorando su pronóstico (i.e. detección de alteraciones cardíacas preinfarto, detección y extracción de lesiones pre cancerosas como lo son los pólipos de colon, así como facilitar el tratamiento rehabilitador de lesiones musculares leves para evitar su progresión).
- › Diseño de campañas divulgativas sobre hábitos de vida saludables, a fin de capacitar a los trabajadores para mejorar su salud y la de sus familias, así como la de las comunidades donde residen gracias a su influencia.
- › Potenciar campañas orientadas al apoyo de las comunidades en las que el grupo desarrolla su actividad.
- › Evaluar la eficacia de esas campañas con los resultados obtenidos anualmente.
- › Además, los profesionales del área de Salud colaboran con la función de beneficios sociales en la optimización de los seguros de salud de los empleados (revisión de coberturas sanitarias y asesoramiento para la actualización del cuadro médico).

La compañía es consciente de que las campañas de salud han de estar adaptadas a las necesidades del momento. Por ello, ha diseñado, en 2023 de cara a acabar su despliegue en 2024, una campaña de nutrición a fin de combatir uno de los factores de riesgo más relevantes de la enfermedad cardiovascular como es el sobrepeso o la obesidad, pero también para orientar a las personas trabajadoras de cara a organizar las comidas en el teletrabajo de la forma más saludable posible.

En 2023, se han implementado en los comedores de empresa los fruit corners donde diariamente se pone a disposición de la plantilla, tanto de Naturgy como de las empresas colaboradoras que prestan sus servicios en los edificios de la compañía, fruta variada que pueden consumir durante toda la jornada de trabajo.

Absentismo

— Total horas perdidas

	2023	2022
España	186.706	196.071
Chile	34.389	62.024
Argentina	26.312	45.528
Brasil	10.041	7.882
Costa Rica	64	288
México	9.372	13.016
Panamá	2.388	4.037
Rep. Dominicana	2.596	2.256
Total	271.868	331.102

El índice de absentismo por incapacidad temporal es un indicador muy relevante del estado de salud de la población laboral. En 2023, el índice de absentismo por incapacidad temporal en la compañía ha sido 1,83% y en España 2,38%, observándose una disminución respecto a 2022 en ambas cifras y manteniéndose ambos índices por debajo del 3%. Estas cifras son inferiores a las registradas en la población de España en 2023.

—

El índice de absentismo por incapacidad temporal en la compañía ha sido 1,83% y en España 2,38% observándose una disminución respecto a 2022.

Innovación y desarrollo de nuevos negocios

Naturgy concibe **la innovación como una herramienta indispensable en el desarrollo de nuevas soluciones energéticas** que permitan avanzar en la transición energética y combatir la lucha contra el cambio climático y evolucionar hacia soluciones tecnológicas que impulsen la simplificación de procesos, la ciberseguridad y la gestión del dato, siendo además la digitalización un pilar fundamental para la consecución de los objetivos de la compañía.



8.

Innovación y desarrollo de nuevos negocios

1. Innovación y desarrollo de nuevos negocios en 2023 en Naturgy.
2. Herramientas de innovación y vigilancia tecnológica.
3. Proyectos destacados de innovación.
4. Desarrollo de nuevos negocios.

Contribución de Naturgy a los ODS



Naturgy concibe la innovación como una herramienta indispensable en el desarrollo de nuevas soluciones energéticas que permitan avanzar en la transición energética y combatir la lucha contra el cambio climático y evolucionar hacia soluciones tecnológicas que impulsen la simplificación de procesos, la ciberseguridad y la gestión del dato, siendo además la digitalización un pilar fundamental para la consecución de los objetivos de la compañía.

Así, el modelo de innovación de la compañía está diseñado para tejer redes de colaboración con el ecosistema que permitan responder a la complejidad del entorno y resolver los retos de forma ágil y eficaz y enfocado en la digitalización de procesos y servicios.

El modelo está apoyado en los siguientes pilares:

- › **La innovación es colaborativa y abierta**, capaz de responder rápidamente a las señales de cambio en el entorno y evolucionar en escenarios complicados, pudiendo transformar errores en aprendizajes, y proyectando el futuro gracias a la comprensión del pasado y la observación del presente.
- › **La innovación es una palanca clave de crecimiento**, ya que habilita la incorporación de mejores prácticas, nuevos modelos de negocio y soluciones tecnológicas que contribuyen a la digitalización, automatización y optimización de procesos; garantizando la seguridad, la mejora operacional, y facilitando el acceso a la información para la mejor toma de decisiones. Todo ello, poniendo al cliente en el centro para aportar soluciones de valor añadido y sostenibles, y garantizando la competitividad de la compañía en el largo plazo.

- › **La generación de gases renovables como el hidrógeno renovable o el biometano**, para aquellos usos finales en que la electrificación no sea ni técnica ni económicamente viable. El hidrógeno es una solución eficiente y de descarbonización inmediata en la industria intensiva o en el transporte. Además, tiene un gran potencial en el almacenamiento energético y la integración de energías. De igual forma, el biometano es una tecnología ya existente que permite sustituir el gas natural sin tener costes de abatimiento para adaptar las infraestructuras o los equipos, además es un claro ejemplo de economía circular al producir un gas renovable a partir de residuos orgánicos.
- › **La optimización de la generación de energía renovable** mediante sistemas innovadores por su mejorada eficiencia energética y su capacidad de integración en el entorno, con menor coste o mayor fiabilidad. Con ello se consigue promover la entrada de nuevos agentes en el sistema y la cobertura de parte de las necesidades energéticas de hogares, pymes y administraciones públicas
- › **El aprovechamiento de la energía** de forma directa mediante nuevos consumos eléctricos gestionables que aporten flexibilidad, por ejemplo, en climatización, así como mediante el almacenamiento para su posterior uso.
- › **La respuesta a mercados cada vez más atomizados**, con competidores pequeños y flexibles, tanto en el ámbito comercial como en la generación, con desarrollos renovables más próximos a los clientes y de menor tamaño.

Para alcanzar los objetivos planteados, Naturgy ha desplegado un conjunto de herramientas de innovación basadas en la búsqueda de oportunidades –aceleración e inversión en operaciones– y el despliegue de una cartera de proyectos que permita ensanchar el perfil industrial de la compañía; incubadora de *startups*, vehículo de inversión, etc.

Los retos que presenta la transición energética, representan una importante oportunidad de negocio. Bajo esta premisa, y en el marco del Plan Estratégico 2021-2025, Naturgy desarrolla un amplio programa de inversiones en energías renovables y en el desarrollo de nuevas líneas de negocio en ámbitos como los gases renovables o el almacenamiento.

Adicionalmente, el programa de fondos “NextGenerationEU” y su aplicación en España a través del “Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia” suponen una clara oportunidad de financiación para dar respuesta a los principales retos del país en la próxima década.

Dos de estos principales retos son la transición energética y la transformación digital, ambos ejes clave del plan estratégico de Naturgy. La compañía quiere ser un actor clave que acelere la transformación de una forma sostenible e inclusiva, a través de proyectos innovadores y competitivos que tengan un impacto positivo en el entorno y la sociedad.

En el marco del programa de recuperación, Naturgy ha presentado proyectos en los siguientes ámbitos:

- › **Gases renovables**, principalmente para el desarrollo de proyectos de producción de hidrógeno y biometano, con un modelo basado en el desarrollo de valles de hidrógeno y en su interconexión y adaptación con la red de gas.
- › **Nuevas tecnologías de generación renovables**, como por ejemplo la eólica offshore o el desarrollo de sistemas de almacenamiento energético, para favorecer la integración de energías renovables y dotar de flexibilidad al sistema.
- › **Digitalización**, incluye proyectos de digitalización de las redes eléctricas de la compañía, mejoras en la operación y el mantenimiento de las infraestructuras de generación renovable, y de los sistemas para participación en los mercados eléctricos. También proyectos transversales relacionados con los datos y la ciberseguridad.

- › **Eficiencia energética**, para el desarrollo de soluciones de eficiencia y fomento del autoconsumo en cliente final, tanto industrial, como terciario y residencial. Los proyectos planteados se centran principalmente en soluciones novedosas de autoconsumo compartido, acompañadas de medidas de carácter social que integran formación y rehabilitación, impulsadas por la Fundación Naturgy.
- › **Transición justa**, para impulsar soluciones que garanticen el empleo y la creación de actividad en los territorios afectados por el cierre de las centrales de carbón se han planteado proyectos de nuevas centrales de generación eléctrica renovable y de gases renovables en emplazamientos de transición justa.

1. Innovación y desarrollo de nuevos negocios en 2023 en Naturgy

Evolución y resultados

Inversión en innovación

Inversión y gasto en innovación (M€)	2023	2022
Totex destinado a Innovación abierta e Innovación tecnológica	84,5	75,4

Logros destacados del año

- › Naturgy y Greene han formado una sociedad para desarrollar juntos, durante los próximos dos años, una tecnología de metanación que permita obtener biogás natural sintético a partir de syngas o gas de síntesis para su inyección en la red de distribución o movilidad. De esta forma, se va a desarrollar la primera planta en España con el objeto de convertir residuo sólido urbano industrial en gas renovable.
- › A través del “Proyecto GiraWind”, Naturgy, junto con Ruralia, Postelétrica y Huso 29 renovables, impulsa la gestión del desmantelamiento de parques eólicos y la valorización de las turbinas desmontadas. En 2024, GiraWind ha obtenido fondos públicos para impulsar su actividad, dentro del PERTE de instalaciones innovadoras de reciclaje de palas de aerogeneradores, con un objetivo de reciclar 1.500 toneladas al año.
- › Naturgy, junto con el Instituto de Investigación en Energía de Cataluña (IREC), sigue desarrollando una nueva tecnología de metanación. Tras la obtención de resultados positivos en el laboratorio, ha puesto en marcha un piloto para producir gas renovable a partir de residuos orgánicos e hidrógeno verde en el vertedero situado en Mas de Barberans (Tarragona).
- › Desarrollo del “Plan de Ciberseguridad 2023” del grupo que implementa nuevas estrategias e iniciativas de transformación de la ciberseguridad en Naturgy, en un contexto donde es prioritario seguir fortaleciendo las medidas ya tomadas en los planes de ciberseguridad anteriores y manteniendo la proactividad ante las nuevas amenazas.

2. Herramientas de innovación y vigilancia tecnológica

Forumtech

La vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva se sustenta en la actividad de los Forumtech, en los que participan más de 140 personas de diferentes negocios y áreas corporativas. Estos grupos, que tienen un marcado carácter colaborativo, comparten y analizan la información con una visión integral, aunando las dimensiones: tecnología, aspectos comerciales, regulatorios, sociales o de mercado. En ellos 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.

Scouting y Open Innovation

Durante 2023, Naturgy ha recibido y analizado más de 300 oportunidades de colaboración, debido principalmente a las labores de scouting de startups, donde la compañía combina la colaboración con los principales scouts internacionales y la búsqueda interna activa. Además, Naturgy participa activamente en iniciativas con otras corporaciones en la búsqueda de soluciones a retos conjuntos.

Connecting Energy

En este año, Naturgy ha consolidado su "Programa de incubación de startups", cerrando con éxito la segunda edición y lanzando en septiembre la tercera. Mediante este programa, Naturgy pone el conocimiento y talento de sus empleados a disposición de la comunidad emprendedora, impulsando la creación de nuevas empresas. Actualmente, se están impulsando once proyectos, contando con el apoyo de un equipo de cerca de 50 profesionales de Naturgy, entre mentores y especialistas. La incubación permite a la compañía formar parte del desarrollo de nuevos modelos de negocio y del conocimiento de nuevas tecnologías, fortaleciendo los lazos con el ecosistema emprendedor.

Innovahub powered by Naturgy

En 2023, Innovahub ya participa en proyectos innovadores de terceros impulsando la ejecución de pilotos de tecnologías novedosas creadas por startups, validando las tecnologías en un entorno industrial y contribuyendo a consolidar los proyectos empresariales que las generan.

En una segunda línea de actividad, Innovahub es el vehículo para probar nuevos modelos de negocio mediante la creación de nuevas compañías con terceros, a modo de venture builder.

Innovación tecnológica

La innovación tecnológica en Naturgy se asienta sobre tres principios de actuación básicos: simplificación de procesos, orientación al dato y estrategia 'Cloud first/Digital first'; todo bajo una estrategia de ciberseguridad para asegurar una organización resiliente a los riesgos y las amenazas.

En 2023, la compañía ha seguido trabajando en estas líneas de actuación entre las que destacan los siguientes proyectos:

- › Desarrollo de proyectos encaminados a acelerar la gestión de la información hacia la nube y la estrategia ‘Cloud First’, que ofrece a los diferentes negocios una mayor flexibilidad y escalabilidad en el ámbito de IT. Esta estrategia fomenta la innovación, proporciona acceso a las tecnologías más recientes y mejora la eficiencia en el desarrollo de aplicaciones digitales.
- › El “Plan de Ciberseguridad 2023” implementa nuevas estrategias e iniciativas de transformación de la ciberseguridad en Naturgy, con medidas estructurales tanto en procesos, personas y tecnología de seguridad en respuesta al aumento en la sofisticación de las amenazas cibernéticas, la proliferación de la explotación de vulnerabilidades, el fuerte incremento en el mercado del robo de credenciales y los ataques con dobles y triples amenazas a las compañías. Todo esto se presenta en un contexto donde es prioritario seguir fortaleciendo las medidas ya tomadas en los planes de ciberseguridad anteriores y siendo siempre proactivos ante las nuevas amenazas.

3. Proyectos destacados en innovación

Greene

Naturgy y Greene han formado una sociedad (W2BM) para desarrollar durante los próximos años una tecnología que permita la obtención de gas renovable a partir de gas de síntesis para su inyección en la red de distribución o para el uso en movilidad, lo que supone una nueva vía para producir gas bajo en carbono. Se trata del primer proyecto de este tipo en España para la producción de biogás natural sintético a partir de la valorización material de residuos industriales de complicada gestión, realizando así una importante aportación a la economía circular.

Durante la primera fase de desarrollo -que incluye la etapa de laboratorio y experimentación, así como diseño, montaje y operación de una planta piloto- se está investigando la conversión del gas de síntesis a gas natural sintético de bajas emisiones a través de un proceso de fermentación biológica que maximice la concentración de biometano y reduzca las necesidades de acondicionamiento del gas de síntesis. Esto incluye la construcción y operación de una planta piloto ubicada en Elche (Alicante), con capacidad para producir 2,4 kg/h con una pureza superior al 95%.

Tras ello, en una segunda fase del proyecto, se llevará a cabo la construcción de una planta a escala industrial con capacidad de tratamiento de 45.000 ton/año de residuo para producir cerca de 6.200 ton/año de biogás natural sintético, lo que supone el consumo equivalente de más de 35.000 viviendas en España.

Wildfire

Naturgy y la empresa australiana Wildfire han alcanzado un acuerdo para investigar y desarrollar una novedosa tecnología de gasificación, que permite obtener hidrógeno verde de alta calidad, a partir del tratamiento termoquímico de una amplia gama de residuos secos urbanos y agrícolas.

Con esta colaboración, Wildfire operará una planta piloto en Brisbane (Australia) de producción de hidrógeno para su uso en cualquier aplicación, incluida la movilidad. Por su parte, Naturgy aprovechará su experiencia en proyectos de gases renovables para validar el proceso y asegurar su escalabilidad a nivel industrial, con el objetivo de estudiar su implementación en España y en Europa.

UniSieve

Naturgy y la empresa suiza UniSieve han emprendido una colaboración para desarrollar y validar unas novedosas membranas de separación de gases con tecnología MOF para su uso en el proceso de upgrading o enriquecimiento de biometano. Naturgy aprovechará su experiencia en proyectos de gases renovables para validar las ventajas de estas membranas y asegurar su escalabilidad a nivel industrial.

Sakowin

Naturgy y la empresa francesa Sakowin han alcanzado un acuerdo para desarrollar una planta piloto de una novedosa tecnología propiedad de Sakowin de producción de hidrógeno a partir de gas natural. Se trata de una tecnología basada en pirólisis por plasma de gas natural que permite la producción modular de hidrógeno sin emplear catalizador. La tecnología captura el carbono en forma de carbón sólido evitando las emisiones de CO₂, que incluso puede tener un alto valor añadido en determinados mercados.

El desarrollo de esta tecnología permite emplear la infraestructura de gas existente y producir hidrógeno en cualquier lugar donde sea necesario a partir de gas natural o biometano. Naturgy junto con Sakowin pilotarán el primer módulo a escala comercial de esta tecnología de 100 kW, produciendo aproximadamente 4,5 kg/h de hidrógeno, equivalentes a la producción de un electrolizador de 250 kW. La puesta en marcha de este piloto está programada para el primer semestre de 2025.

Sempre-Bio

Naturgy participa en el proyecto europeo Sempre-Bio, cofinanciado por el programa Horizon Europe de la Comisión Europea, con el objetivo de probar y demostrar nuevas vías rentables de producción de biometano rentables que faciliten el cumplimiento del green deal.

El consorcio del proyecto, liderado por Cetaqua, el Centro Tecnológico del Agua en Barcelona, es un consorcio internacional formado por empresas, centros de investigación y universidades de España, Bélgica, Francia, Noruega, Dinamarca y Alemania.

Para lograr su objetivo, Sempre-Bio creará tres ecosistemas de innovación en los que, mediante procesos de cocreación, se propondrán soluciones específicas para cada uno de los escenarios representativos de las diferentes situaciones existentes en Europa en lo que respecta a la producción de biometano. En concreto, se probarán cinco tecnologías innovadoras que contribuirán a diversificar la base tecnológica de conversión para la producción de biometano, y se fomentará su replicación en otras plantas.

Por otro lado, se llevará a cabo una evaluación tecnológica y económica exhaustiva que mostrará los beneficios de estas soluciones en comparación con las tecnologías convencionales, donde Naturgy tendrá una participación importante.

Nextfloat

Naturgy participa en un consorcio internacional para impulsar el desarrollo industrial y competitivo de la energía eólica marina en Europa. El proyecto NextFloat implantará y testará un innovador sistema eólico flotante de 6 MW de potencia, en el Mar Mediterráneo, frente a las costas de Francia (Mistral), con el objetivo de probar su escalabilidad y futuro desarrollo comercial.

El proyecto ha sido respaldado por la Unión Europea y será financiado con 15,9 millones de euros por el programa Horizon Europe.

El prototipo utiliza una tecnología disruptiva que pretende hacer más ligera la plataforma flotante sobre la que se asienta el aerogenerador. Incluye además un sistema patentado, PivotBuoy, que permitirá a la plataforma orientarse pasivamente al viento, maximizando así su rendimiento energético y minimizando el impacto sobre el fondo marino gracias a su sistema de amarre denominado “TLP”.

Naturgy liderará tareas relacionadas con el estudio socioeconómico del proyecto, la viabilidad medioambiental o el plan de explotación de la tecnología a nivel comercial. Además, se hará cargo de la estrategia de comunicación del proyecto.

GIRA Wind

Junto con Ruralia, Postelétrica y Huso 29 renovables, Naturgy impulsa la gestión del desmantelamiento de parques eólicos y la valorización de las turbinas desmontadas. La iniciativa persigue, en primer lugar, la inspección y puesta a punto de turbinas en situación de prestar años de servicio, tanto de manera integral como en forma de recambios. En segundo lugar, el procesamiento de los componentes que no sean aptos para seguir funcionando pero que sí puedan ser materias primas de segunda vida.

El proyecto se basa en una planta experimental en Almazán (Soria), en la que se probarán diversas tecnologías y líneas de procesamiento. Posteriormente, se desplegarán plantas en distintos puntos con el objetivo de mantener una estrecha relación con los territorios y sus agentes locales.

Durante 2023, se han diseñado las distintas líneas de procesos, avanzando en los acuerdos con los aliados tecnológicos y equipos investigadores. Adicionalmente, se han obtenido fondos públicos en el marco del PERTE de instalaciones innovadoras de reciclaje de palas de aerogeneradores con el objetivo de reciclar 1.500 toneladas al año. Finalmente, se ha comenzado a planificar la oferta para el desmantelamiento de los tres primeros parques de clientes.

Segunda fase del “Proyecto Unidad Mixta de Gas Renovable”

Proyecto de investigación desarrollado por Naturgy, el Centro Tecnológico EnergyLab y Edar Bens (A Coruña). Financiado por la Axencia Galega de Innovación (GAIN), cuenta con la financiación de la Unión Europea en el marco del “Programa Operativo FEDER Galicia 2014-2020” para la investigación de gases renovables.

En esta nueva fase, se completará el trabajo realizado hasta ahora en la “Unidad Mixta de investigación del biogás y el biometano”, que ha conseguido resultados notables como la puesta en marcha en la depuradora de Bens de una planta de purificación basada en membranas y de la primera planta de metanación biológica en España. La apuesta por la investigación de otros gases renovables como el hidrógeno verde y el bio-syngas permitirá evaluar su impacto en las infraestructuras actuales y los puntos de consumo final.

A lo largo de 2023, se han instalado dos electrolizadores con un total de 70 kW, uno de tecnología alcalina y otro de PEM, y una turbina hidráulica que permite el aprovechamiento energético del caudal de agua depurada. Se utiliza el hidrógeno producido para seguir con las pruebas de metanación. En el laboratorio se han avanzado las pruebas de mejora en la producción de biogás a través de la codigestión, la recuperación de nutrientes y la producción de biohidrógeno a través de la fermentación oscura.

VAutosin

Naturgy participa con el Centro de Investigación en Energía de Cataluña (IREC) en un proyecto de investigación del proceso de metanación catalítica consistente en la síntesis de metano a partir de dióxido de carbono de origen biogénico o reutilizado, e hidrógeno de origen renovable. El planteamiento proviene de la experiencia adquirida en el proyecto anterior denominado CoSin.

Este proyecto tiene como objetivo replantear la tecnología actual de metanación mediante un concepto novedoso de reactor que, de resultar exitoso, permitiría una reducción de equipos auxiliares, así como una disminución en el consumo energético, mejorando los balances energéticos y el coste económico.

Este año, Naturgy e IREC han puesto en marcha el primer piloto para producir gas renovable con esta tecnología en el vertedero controlado de Mas de Barberans (Tarragona). Se está llevando a cabo la operación experimental de la planta con la que se podrá validar la tecnología desarrollada y su modelo de negocio.

Zeppelin

Naturgy participa en el proyecto Zeppelin que tiene como objetivo investigar un conjunto flexible de tecnologías de producción y almacenamiento de hidrógeno verde por rutas alternativas a la electrólisis de agua. Desarrolla tecnologías basadas en el aprovechamiento de residuos y subproductos, buscando mejorar los costes y la eficiencia de la producción.

Este proyecto aborda los diferentes retos tecnológicos vinculados al reformado del biogás y bioetanol, la fermentación oscura, la electrólisis microbiana, la gasificación y el almacenamiento de hidrógeno, estableciendo nuevos modelos de obtención de hidrógeno verde complementarios a la electrólisis con energías renovables, integrados en un modelo energético descarbonizado bajo los principios de la economía circular y la digitalización.

Naturgy lidera los trabajos de investigación y optimización de la producción de hidrógeno a partir de técnicas termoquímicas, para lo que estudia el proceso de gasificación a partir de residuos y los procesos de separación y purificación de hidrógeno y syngas. Este año se ha puesto en marcha un gasificador experimental en las instalaciones de Energylab y ha comenzado el programa de pruebas utilizando mezclas de residuos lignocelulósicos junto con lodos EDAR para estudiar las condiciones óptimas del proceso en términos de calidad del syngas (tasa de alimentación, temperatura, agente gasificante, uso de aditivos, etc.).

Además, este año se ha realizado el diseño de un reactor de adsorción mejorada (SEWGS, por sus siglas en inglés) que se construirá e integrará en la planta para purificar la corriente de syngas a hidrógeno.

El proyecto Zeppelin está formado por un consorcio de ocho empresas y tiene una duración aproximada de 38 meses, acabando previsiblemente a principios de 2025. Cuenta con la subvención del Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI), en el marco de la convocatoria 2021 del “Programa misiones ciencia e innovación” (“Plan de Recuperación, Rransformación y Resiliencia”). La ayuda otorgada al proyecto cuenta con la financiación de la Unión Europea a través del Fondo Next Generation EU.

Sungreen

Naturgy promoverá tecnologías disruptivas de producción de hidrógeno verde mediante una tecnología novedosa de electrólisis en colaboración con la startup Sungreen.

El objetivo de este proyecto es diseñar, construir, instalar y probar un prototipo de electrolizador de 50 kW para validar la tecnología y comparar los resultados obtenidos con las tecnologías comerciales actuales. La tecnología denominada Anion Exchange Membrane (AEM) promete una serie de mejoras en cuanto a eficiencia y una considerable reducción de costes debido a la menor necesidad de empleo de materiales escasos agotables, como es el caso de los metales nobles. Además, es una tecnología fácilmente adaptable a la variabilidad de las energías renovables permitiendo una gran flexibilidad y rápida respuesta.

Como parte de este desarrollo, a lo largo de año 2023, la empresa ha desarrollado un prototipo de 2 kW y ha validado sus características en el laboratorio. Naturgy está elaborando un programa de pruebas a largo plazo que permitirá el diseño definitivo del electrolizador de 50 kW.

Proyectos de innovación en negocios

En el ámbito de los negocios de Naturgy, los proyectos de innovación se enfocan principalmente a desarrollar proyectos que impulsen la digitalización de la compañía, garantizando la seguridad, la mejora operacional, y facilitando el acceso a la mejor información en tiempo y forma para la mejor toma de decisiones, orientando a la creación de valor y garantizando la competitividad de la compañía a largo plazo.

A continuación, se destacan algunos ejemplos de proyectos desarrollados en las diferentes áreas de negocio de Naturgy.

Generación renovable España

- › Desarrollo e implantación de diversas mejoras a través de la automatización y el análisis de datos para mejorar la detección de eventos y anomalías y la monitorización de las plantas solares fotovoltaicas y los parques eólicos.
- › Desarrollo de nueva sensórica y analítica en plantas hidráulicas con el objetivo de reducir la necesidad de inspecciones humanas y reducir los tiempos de respuesta en caso de incidencias.

Comercialización España

- › Implantación de una nueva plataforma comercial de productos de generación distribuida como sistema único para la generación de ofertas, cálculo de los requisitos técnicos en función de la ubicación y acompañamiento al cliente en todo el proceso de venta e instalación del producto de autoconsumo.
- › Repositorio único con información de contratos y atención al cliente con el objetivo de disponer de un repositorio centralizado para el análisis avanzado de la información del cliente que permita tener un conocimiento 360 de los clientes de Naturgy.
- › Aplicación de la IA a la curva de consumos de los clientes que lo deseen para ofrecer datos personalizados sobre su consumo, tales como consejos de ahorro, desglose de consumos por electrodoméstico o previsión de importe de la próxima factura.

- › Implantación de una plataforma de agregación de la demanda desarrollada por una spin off del Instituto de Investigación de Energía de Cataluña (IREC). Se implementan técnicas avanzadas de machine learning para la previsión de la demanda y generación local, así como algoritmos de inteligencia artificial para el desarrollo de una estrategia óptima de oferta flexible para mercados intradiarios, de ajuste y optimización behind-the-meter.

Redes de gas España

- › Proyecto Fractal que consiste en una herramienta de análisis y simulación para el control de energía, basada en el cálculo automático de mejores valores estimados y simulación comparativa y predictiva, orientado a un mayor gobierno.

Gestión de la energía España

- › Evolución del sistema SCADA que actualmente soporta la operación del parque de generación de Naturgy y su participación en los mercados de producción que realiza el despacho de control de generación. Este sistema es el que supervisa y realiza el control de la generación de Naturgy asumiendo en tiempo real, el envío de señales (potencias, tensiones, temperaturas...) y recepción y gestión de las consignas de actuación que envía Red Eléctrica para mantener en todo momento el equilibrio entre la generación y la demanda eléctrica y la propia seguridad de la red. La evolución busca una actualización tecnológica tanto de software como de hardware para que el sistema esté preparado para un sistema más flexible, parametrizable, que mejore las prestaciones y funcionalidades y permita diferentes algoritmos de control y con una interfaz gráfica que no dependa de máquinas físicas.

4. Desarrollo de nuevos negocios

Gases renovables

El desarrollo de los gases renovables, como son el biometano y el hidrógeno, es uno de los vectores estratégicos de Naturgy en su plan de negocio y de acción climática. Por un lado, para reducir una parte importante de las emisiones de gases de efecto invernadero que conforman la huella de carbono de la compañía e impulsar la economía circular. De igual forma, en la transición justa, para descarbonizar la economía y crear empleo en las zonas afectadas por el cierre de las centrales de carbón. Por último, para la descarbonización, tanto de las redes de la compañía en todo el territorio español, como de todos los sectores consumidores de gas, la industria, el sector residencial o el transporte, poniendo foco en la creación de empleo verde en el medio rural, en sintonía con la estrategia española contra la despoblación.

Así, los gases renovables están presentes en todas las agendas que pretenden dar una solución a la transición ecológica.

En el caso del biometano, la “Hoja de Ruta del Biogás”, aprobada en marzo de 2022, establecía una serie de medidas regulatorias y sectoriales para el despliegue de esta energía en España y preveía multiplicar por 3,8 su producción hasta 2030, superando los 10,4 TWh. El Plan REPowerEU también contempló la presencia del biometano con el objetivo de poder reducir rápidamente la dependencia con respecto a los combustibles fósiles rusos y avanzar en la transición ecológica. Por último, el borrador de la revisión del PNIEC, publicado en junio de 2023, incrementa la producción de biogás y biometano, hasta duplicar lo cuantificado en la “Hoja de Ruta del Biogás”, llegando a los

20 TWh en 2030. En lo relativo al sector transporte, indica que el biogás y biometano contribuirán a que España alcance el objetivo de un 25% de energías renovables en el transporte y un objetivo conjunto de biocarburantes avanzados y combustibles renovables de origen no biológico de al menos del 11% en 2030.

En lo que a hidrógeno se refiere, la hoja de ruta marcaba una capacidad instalada de electrolizadores de 4GW, en cambio el Plan REPowerEU y el borrador del PNIEC contemplan ambos objetivos mucho más ambiciosos.

Para fomentar la penetración de los gases renovables como vector energético es necesario desarrollar toda su cadena de valor, desde su obtención hasta su uso en los sectores de demanda final. La publicación, en España, del Real Decreto 376/2022 por el que se establece la creación de un sistema de garantías de origen (GdOs) para los gases renovables (aplicables al biogás, biometano e hidrógeno renovable) y las condiciones de expedición, favorecerá su despliegue entre los consumidores industriales con importantes necesidades de descarbonización, en los que es difícil la electrificación y cuya ubicación no coincide exactamente con el lugar de producción. En el primer trimestre del año, se puso en marcha la plataforma del nuevo sistema de garantías de origen para los gases renovables, gestionada por Enagás, que permite expedir garantías de origen para el gas renovable generado, así como transferir las garantías a otras entidades. Una garantía de origen es un certificado electrónico que acredita el carácter renovable del gas y aporta información de detalle sobre su producción: cuándo se ha producido la energía, el tipo de instalación, el lugar y la fuente de energía empleada, entre otros aspectos. Su función es demostrar al consumidor final que una determinada cuota o cantidad de energía se ha obtenido a partir de fuentes renovables.

En este contexto energético, Naturgy como uno de los principales operadores de infraestructuras de gas natural, asume su rol protagonista como agente impulsor del desarrollo de la cadena de valor de los gases renovables.

La oportunidad del biometano

La producción de gases renovables como el biometano, a partir de desechos orgánicos ganaderos, agrícolas o industriales, o procedentes de vertederos y plantas de aguas residuales, es un excelente ejemplo de economía circular en el sector energético, proporcionando importantes ventajas medioambientales y suponiendo una fuente de ingresos complementaria para el medio rural y un suministro descarbonizado para el usuario final.

Si bien existen diferencias entre las cifras de potencial de producción de biometano en España según la fuente consultada, el país se sitúa como el tercero dentro de Europa por su elevado potencial. Según el estudio de la capacidad de producción de biometano en España 2023, publicado por Sedigas, el potencial total accesible en España de biometano sería de 163 TWh/año, en línea con otros informes. El desarrollo de este potencial representaría más del 40% de la demanda anual.

Además, el biometano es un gas combustible neutro en carbono, pudiendo incluso tener emisiones negativas de CO₂eq. Es el caso del biometano procedente de las deyecciones ganaderas, cuya gestión actual presenta emisiones de GEI. La transformación de estos residuos en gas renovable puede evitar emitir a la atmósfera el 200% de las emisiones de emisiones de CO₂eq correspondientes al combustible fósil sustituido.

Considerando una ratio de abatimiento de huella de carbono de 0,31 Mt CO₂eq/TWh, si se explotase el potencial de producción de biometano de 163 TWh/año, se conseguirían abatir por encima de los 50 Mt CO₂eq/año, que equivale al 23% del objetivo nacional para 2030 del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima vigente.

Según estimaciones de Sedigas, desde el punto de vista económico, el desarrollo de estas plantas equivaldría a una inversión de 40.495 millones de euros para todo el territorio nacional, equivalente a un 3,61% del PIB en España. Además, tendría un impacto notablemente positivo en la creación de empleo, especialmente en el entorno rural, contribuyendo a cumplir los objetivos del reto demográfico español. En total, se generarían 21.736 empleos directos y 40.205 empleos indirectos asociados con la operación y mantenimiento de las plantas de biometano, a los que habría que sumarles 34.890 empleos directos y 465.200 indirectos estimados asociados a la construcción.



Ventajas medioambientales

- › Promueve el desarrollo de un proceso productivo basado en el empleo de recursos biológicos renovables, que garantiza la utilización eficiente de los recursos naturales y reduce la generación de residuos orgánicos, fomentando la conservación de la biodiversidad y los ecosistemas.
- › Facilita la descarbonización de aquellos sectores que consumen gas natural al sustituirlo por un combustible de origen renovable y, por tanto, neutro en emisiones de CO₂. Además, reduce las emisiones en sectores como la ganadería, la agricultura, la gestión de los residuos o la depuración de aguas a través de la valorización de sus residuos orgánicos, reduciendo a su vez el impacto negativo de éstos sobre ecosistemas y población.
- › Contribuye a la mejora de la calidad del aire evitando la combustión de estos residuos y reduce el impacto ambiental de los fertilizantes químicos al ser sustituidos por el fertilizante de alta calidad obtenido: el digestato.

Ventajas sociales y económicas

- › Generación de empleo, en especial en el medio rural, aportando soluciones al reto demográfico y a la España vaciada.
- › El sector ganadero y agroalimentario tienen un peso significativo en la economía española y la gestión de sus residuos orgánicos ofrece un recurso renovable y altamente disponible.
- › Las ciudades pueden aprovechar esta oportunidad para realizar la gestión de los residuos de una manera circular y así poder cumplir con los objetivos de reducción de la región.
- › Obtención de un fertilizante orgánico de alta calidad que favorece el mantenimiento de los residuos en el ciclo productivo y que puede ser valorizado en otros sectores.
- › Tecnología e ingeniería nacional de primer nivel para la obtención del biometano, con potencial en I+D para aprovechar oportunidades como la digitalización del *tracking* de residuos empleados y la certificación de la garantía de origen.

Ventajas relativas a la transición energética

- › Energía sostenible y renovable que contribuye a la transición energética y a la seguridad de suministro.
- › Reducción de la dependencia energética exterior.
- › Administrable para generarse de forma continua.
- › Fuente de energía versátil, válida para usos domésticos, industriales, comerciales y de transporte.
- › Aprovechamiento de la infraestructura de gas natural existente y los equipos finales en el punto de consumo, que permite universalizar el consumo de un combustible renovable y de origen biológico que se puede distribuir fácilmente.

Líneas de acción en biometano

Naturgy desarrolla proyectos en toda la cadena de valor integrada, desde la gestión del residuo y la producción del biogás, hasta la producción, distribución y comercialización del biometano.

La compañía tiene experiencia en el desarrollo del gas renovable a escala comercial, adquirida en proyectos puestos en marcha en los últimos años como el vertedero Elena, nuevos proyectos que empiezan a tomar forma como el proyecto de Vila-sana (Lleida), así como el ubicado en la estación depuradora de aguas residuales (EDAR) de Bens, en A Coruña con un carácter más innovador.

Además, Naturgy cuenta con una cartera de más de 60 proyectos. De los cuales 37 son de desarrollo propio para la producción de biogás y su posterior proceso de enriquecimiento para producir biometano con el objetivo de inyectarlo en la red de gas natural y el resto basados en acuerdos de comercialización. El detalle de los 37 proyectos propios es:

- › Diecinueve proyectos de residuo ganadero (1.115 GWh/año).
- › Un proyecto de fangos de EDAR (6 GWh/año).
- › Diez proyectos de residuo Industrial (337 GWh/año).
- › Un proyecto de vertedero (12 GWh/año).
- › Seis proyectos de residuo agrícola (439 GWh/año).

Además de desarrollar la segunda fase del “Proyecto Unidad mixta de gas renovable”, ya mencionado en el apartado 3 de este mismo capítulo, a continuación, se ofrece información más detallada de otros de los proyectos de mayor interés desarrollados durante 2023:

Proyecto Vila-sana en Lleida

Esta planta empezará a inyectar gas renovable a la red a partir del primer semestre de 2024 y se convertirá en la tercera instalación que la compañía opera comercialmente en España. La planta, ubicada en la explotación ganadera de Porgaporcs (Vila-sana, Lleida), generará biometano para abastecer el consumo anual equivalente de 3.150 viviendas y evitará la emisión a la atmósfera de cerca de 2.450 toneladas de CO₂ al año, inyectando 11,5 GWh/año a la red de distribución de gas.

Con esta planta, Naturgy da un paso más en su apuesta por la transición energética, la producción de energía a nivel local y la economía circular, aportando gas limpio al sistema energético y contribuyendo a la gestión sostenible de los residuos agroganaderos.

Proyecto Paja de arroz en Valencia

En 2021, Enagás, Genia Bioenergy y la distribuidora de gas del Grupo Naturgy (Nedgia) firmaron un protocolo con la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica de la Generalitat Valenciana para impulsar un proyecto de economía circular que ha continuado en 2022 y 2023. A partir de la paja del arroz, se producirán 96 GWh al año de gas renovable, lo que equivale a más del 15% del consumo de gas natural de la ciudad de Valencia. Este gas, totalmente descarbonizado, se purificará e inyectará en la infraestructura gasista y permitirá dejar de emitir 150.000 toneladas de CO₂ a la atmósfera.

El proyecto ofrece una solución a múltiples problemas ambientales. Mediante la técnica de la digestión anaerobia, los residuos se valorizan convirtiéndose en gas renovable –que se inyecta en la red de distribución de Nedgia para emplearse con los mismos usos finales que el gas natural–, además de en nutrientes y productos fertilizantes que pueden aplicarse, de nuevo, en la agricultura, creando un modelo de economía circular.

Asimismo, la puesta en marcha de esta iniciativa ayudará a solventar, en buena parte, la problemática ambiental de la mala calidad del aire que se genera con la quema de la paja del arroz en el entorno de la ciudad de Valencia y su área metropolitana, además de los problemas con acequias y acuíferos, y la degradación de aguas y suelos por anoxia y emisiones de gases de efecto invernadero cuando la paja se deja pudrir al aire libre, facilitando usos agrícolas más sostenibles en un entorno con alto valor ecológico.

Esta iniciativa pionera, que promueve inversiones para la mejora y sostenibilidad de las prácticas agrarias, podrá aplicarse en otras zonas de España donde se cultiva el arroz, como el Delta del Ebro, Extremadura o las marismas del Guadalquivir, a la vez que fomentará el desarrollo económico sostenible del medio rural y la cohesión territorial en zonas con retos demográficos.

Segrià

Naturgy, junto a las empresas Compost Segrià, Sitra y Servei de Gestió Ramadera, inició en 2023 la tramitación de una nueva planta de gas renovable del grupo en Torrefarrera (Lleida), en una de las principales zonas de España generadoras de residuos agrícolas y ganaderos. La planta representará una inversión de 18 millones de euros.

La instalación, que está previsto que pueda ponerse en marcha en 2025, tratará 140.000 toneladas/año de residuos agroindustriales y ganaderos de la zona, y generará 60 GWh de gas renovable al año. Esta producción equivale al consumo anual de 16.000 viviendas y evitará la emisión a la atmósfera de 15.000 toneladas de CO₂/año, una cantidad equiparable a la plantación de 25.000 árboles.

El biometano generado en la planta de Torrefarrera será inyectado directamente a la red de gas de Nedgia, la distribuidora de gas del Grupo Naturgy, que está totalmente preparada para vehicular gases renovables gracias a las inversiones realizadas por la compañía en los últimos años.

Utiel

Naturgy construirá en colaboración con AEMA Servicios Energéticos una nueva planta de biometano, ubicada en el municipio valenciano de Utiel, con capacidad para producir 20 GWh anuales. La construcción del proyecto se iniciará próximamente al contar con la licencia ambiental y la de obras otorgadas por el Ayuntamiento de Utiel y conllevará una inversión de 2,7 millones de euros. Su fecha de entrada en operación está prevista para inicios de 2025.

La planta de Utiel utilizará residuos agroindustriales y tendrá capacidad para abastecer a más de 5.300 hogares con un gas de origen renovable que podrá ser inyectado en la red de distribución, evitando la emisión a la atmósfera de más de 4.300 toneladas de CO₂ eq/año.

El proyecto está alineado con la Ruta Valenciana del Biogás, que promueve la construcción de un centenar de plantas de gas renovable en la región para producir el 65% del gas consumido por los hogares valencianos.

La oportunidad del hidrógeno

A pesar de las dificultades de uso, disponibilidad y coste tecnológico, el hidrógeno renovable tiene un futuro prometedor. El Plan de REPowerEU ha reforzado la hoja de ruta en España que establece un objetivo de potencia instalada de electrólisis de 4 GW en 2030, lo que supone un 10% del objetivo fijado por la Unión Europea. A su vez, el borrador de revisión del PNIEC lanzado en 2023 lo aumenta hasta 11 GW, lo que supone un claro signo de apuesta por el hidrógeno, si bien implica un esfuerzo adicional de despliegue de las renovables convencionales, ya de por sí ambicioso. El apoyo de la administración y el sector privado, especialmente de los actores ya consumidores de hidrógeno gris como son refinerías y productores de fertilizantes, será fundamental para la puesta en marcha de proyectos a gran escala que permitan cumplir con la senda tecnológica esperada.

El hidrógeno verde constituye un vector energético capaz de:

- › Canalizar grandes cantidades de energía renovable desde la generación eléctrica a sectores donde la electrificación no es una opción factible.
- › Almacenar y gestionar energía de forma masiva y durante largos períodos de tiempo, acoplando la oferta y la demanda de energía.

La infraestructura de transporte y distribución de gas natural existente hoy en día en España puede utilizarse a corto plazo para transportar hidrógeno en forma de blending hasta un 5%, sin ser necesarias inversiones, de acuerdo con lo establecido en la Resolución de 21 de diciembre de 2012, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se modifica el protocolo de detalle PD-01 “Medición, Calidad y Odorización de Gas” de las normas de gestión técnica del sistema gasista. En el medio plazo se podrá llegar a mezclas superiores al 10% realizándose una adecuación de las estaciones de compresión y otros elementos menores.

Líneas de acción en hidrógeno

Naturgy investiga desde hace años el desarrollo del hidrógeno por el enorme potencial que presenta para un país como España. El país puede ocupar la posición de exportador estratégico de una nueva energía renovable, capaz de recorrer largas distancias, transportada en una infraestructura existente e integrada con la red eléctrica en pos de un sistema energético eficiente y resiliente. Naturgy, un agente esencial en el transporte y la distribución de energía, puede aportar su capacidad y conocimiento global en toda la cadena de valor.

Así, durante 2023, la compañía ha trabajado en el desarrollo de grandes hubs de producción de hidrógeno renovable vinculados a zonas de transición justa, especialmente en áreas afectadas por el cierre de las centrales térmicas. El objetivo de los hubs multidemanda es empujar el desarrollo de nuevos mercados para consumos directos en industria, inyección en la red de gas para su comercialización con garantías de origen, movilidad o producción de derivados del hidrógeno.

Por ejemplo, la compañía trabaja con Enagás Renovable en el desarrollo de una planta de hidrógeno en La Robla (León), en el entorno de la central térmica cerrada en 2020. El objetivo es producir hidrógeno renovable a partir de una planta fotovoltaica y un electrolizador con los que cubrir el consumo local y posibilitar una futura exportación

hacia el noroeste de Europa. Permitirá reducir las emisiones de GEI y favorecerá la penetración de energías renovables en sectores de difícil electrificación. La compañía ha presentado el proyecto en el marco de la candidatura de proyectos de interés común europeo y plantea iniciativas similares de producción de hidrógeno a partir de energía renovable en las zonas de las antiguas centrales térmicas de Meirama (Galicia) y Narcea (Asturias), vinculadas en este caso a plantas eólicas.



Proyecto de producción de hidrógeno en Meirama

Naturgy, junto con Repsol y Reganosa, han proyectado un hub de hidrógeno renovable de hasta 200 MW en Meirama. En la fase inicial del proyecto, cuya puesta en marcha está prevista en 2026, se alcanzarán los 30 MW de potencia. En el desarrollo completo del proyecto, la planta tendrá una potencia de 200 MW y una producción total de 30.000 toneladas anuales de hidrógeno renovable. La planta abastecerá a la refinería que Repsol tiene en A Coruña y a otros consumidores.

El proyecto supone una oportunidad para el desarrollo económico sostenible de Galicia. Al estar ubicado en el municipio coruñés de Cerceda, zona de transición justa afectada por el cierre de la central térmica de Meirama, el proyecto promoverá la creación de empleo estable y la formación de profesionales de alta cualificación.

El hidrógeno renovable generado se destinará a uso industrial para sustituir el hidrógeno convencional que actualmente utiliza la refinería de Repsol. También se utilizará en otras industrias, en la inyección en la red gasista para ser mezclado con gas natural, y en movilidad. Todos estos usos permitirán reducir la huella de carbono de la zona y demostrar la viabilidad de la producción masiva de hidrógeno renovable y de su distribución al consumidor final.

La innovación del proyecto está presente en todas las etapas de la cadena de valor de la producción del hidrógeno: en la propia planta de producción, en sus usos en la industria, en la inyección en la red gasista, en la comercialización mediante garantías de origen (GdOs) y en el uso para la movilidad sostenible. Se trata de un proyecto que contempla múltiples demandas.

De este modo, el proyecto demuestra la viabilidad del despliegue del hidrógeno renovable a gran escala para descarbonizar la industria, así como la reutilización de las instalaciones existentes en zonas afectadas por la clausura de las centrales térmicas.

La planta de producción de hidrógeno no solamente conllevará una alta creación de empleo, sino que traerá consigo beneficios en el ámbito social, contribuyendo así al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Almacenamiento

El escenario geopolítico y la crisis energética actual han propiciado, aún más, el impulso de las energías renovables. El Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) 2021-2030 previó que en 2030 el mix energético estaría compuesto en un 74% por renovables. A esto se han sumado las políticas europeas -como el REPowerEU-, que han llevado a una próxima revisión del PNIEC y de los objetivos fijados en el marco del Green Deal europeo a 2030, para aumentar el nivel de ambición sobre todo en cuanto a las energías eólica y fotovoltaica hasta el 81% en España para el año 2030.

Esta situación plantea al sistema energético el reto de contar con herramientas de flexibilidad que permitan gestionar la producción, acompasar la generación y el consumo, evitar caídas bruscas de la producción y dar capacidad firme al sistema. En este escenario, el almacenamiento es clave en la seguridad y calidad del suministro.

El desarrollo de sistemas de almacenamiento y en concreto de baterías, aunque en constante mejora, es ya lo bastante maduro como para permitir respaldar el desarrollo de renovables. Actualmente, dentro de las tecnologías de baterías, las de ion litio (Ion-Li) son una de las tecnologías más eficientes, tanto técnica como económicamente, y para las que se espera mayor crecimiento. Aun así, su mayor limitación es el precio, por lo que en mercados energéticos poco maduros en el uso de este tipo de almacenamiento es necesario que los proyectos cuenten con el apoyo público para su desarrollo en el corto plazo.

Si bien en los últimos años Naturgy ha realizado proyectos de baterías de Ion-Li y de flujo redox que han permitido testar la tecnología, la falta de regulación no ha hecho posible probar su operación en el sistema eléctrico español. Actualmente, este es el principal reto: conseguir la gestión e integración del almacenamiento en los mercados, tanto de energía como de balance. Esto requiere del desarrollo de nuevos sistemas de operación que serán claves en la optimización y viabilidad económica de estos proyectos.

Líneas de acción en almacenamiento

Durante 2023, se ha trabajado en el desarrollo de varias iniciativas con el objetivo de desarrollar una cartera de proyectos de almacenamiento que permita el cumplimiento del plan estratégico, cuyo objetivo es la implantación de 120 MW de almacenamiento en España:

- ▶ Proyectos de **hibridación en el parque de generación**, principalmente en parques eólicos y fotovoltaicos. La hibridación del almacenamiento con la generación permitirá que la energía renovable que se incorpore al sistema eléctrico español sea gestionable, aportando flexibilidad y capacidad firme al sistemas.
- ▶ Despliegue de **almacenamiento stand alone** en ubicaciones clave por encontrarse en zonas de congestión de red o de pérdida de capacidad firme por cierre de centrales térmicas. A nivel tecnológico, los retos son similares a los proyectos de hibridación en parques, principalmente la gestión del sistema de control para conseguir una operación óptima.
- ▶ Desarrollo de un **nuevo modelo de almacenamiento** que permita optimizar económica y técnicamente la implantación de sistemas hibridados con almacenamiento en parques pequeños y próximos geográficamente. Dado que actualmente no se cuenta con un marco regulatorio sobre el que apoyarse, se desarrollará en el contexto de un banco de pruebas regulatorio.

Actualmente, Naturgy es la empresa con más ayudas y capacidad adjudicada en las dos primeras convocatorias de ayudas de almacenamiento en el marco del PERTE HERA, con doce proyectos que suman 218 MW de potencia, 467 MWh de producción y 41 millones de euros en ayudas. Además del desarrollo de estos proyectos dispone de una cartera potencial para los próximos años de más de 300 MW. Estos proyectos se han planteado con socios tecnológicos y centros de investigación españoles, con el objetivo de generar empleo y fortalecer el tejido empresarial en toda la cadena de valor de los proyectos.

Ante esta realidad, y siendo la transición energética uno de los pilares de los Fondos de Recuperación, se está dando un soporte importante a este tipo de proyectos. Estas ayudas son una oportunidad para acelerar la implantación de esta nueva tecnología a corto plazo, aunque se espera que a medio y largo plazo se desarrolle un marco regulatorio estable y favorable, que, junto a la reducción de costes tecnológicos esperados, hagan que la tecnología sea viable sin ayudas en los próximos años.

Movilidad sostenible

En el año 2023, Naturgy ha continuado apostando por la movilidad sostenible basada en diferentes tecnologías.

En materia de gas se ha mantenido el avance en el despliegue de la infraestructura de estaciones de gas natural vehicular (GNV) a nivel nacional para uso público, orientada hacia una transformación a BioGNV. Actualmente, se cuenta con 13 instalaciones en España. La energía facturada en servicios de movilidad fue de 793 GWh que representa un descenso del 15% respecto del ejercicio anterior, debido al vencimiento de uno de los contratos de mayor suministro de GNV.

Dado que el gas natural presenta menores emisiones que otros combustibles fósiles, puede ayudar a la descarbonización del transporte, en especial al transporte pesado, donde no es previsible la entrada de la electrificación a corto y medio plazo.

Además, las infraestructuras de estaciones de carga de GNV se pueden aprovechar tanto para biometano, -favoreciendo su desarrollo-, como para hidrógeno -bien a través del blending con el gas natural o bien a través de sinergias por la similitud del modelo de negocio-, lo que permite compartir emplazamientos y desarrollo. Es por ello por lo que el GNV orientado al BioGNV continúa siendo un vector de crecimiento para la transición energética en el transporte pesado.

En lo que respecta a movilidad eléctrica, la compañía contaba a cierre de 2023 con 593 puntos de recarga de vehículos eléctricos.

Líneas de acción en movilidad sostenible

Entre las iniciativas destacadas en 2023, son reseñables:

- ▶ **Firma del primer contrato de GdOs de biometano en el transporte pesado.** Naturgy ha acordado suministrar garantías de origen (GdOs) a la empresa de transporte Disfrimur, vehículos empleados en el transporte alimentario. El uso del biometano posibilitará descarbonizar el transporte pesado y de última milla a corto y medio plazo.
- ▶ **Se renuevan tres estaciones públicas de GNV del Ayuntamiento de Madrid hasta 2039.** Naturgy se compromete en la licitación a suministrar más de un 80% de biometano durante todo el periodo contractual, lo que supone suministrar más de 200 GWh de biometano. Esta sustitución de combustible contribuirá a una reducción de emisiones de hasta 35.000 tCO₂/año, que equivale a retirar de la circulación de una ciudad 14.500 vehículos durante un año.
- ▶ **Suministro de electricidad de origen renovable en la totalidad de cargadores eléctricos públicos (PdR).** Naturgy se compromete al fomento de las energías renovables en el ámbito de la movilidad que permitirá la descarbonización del vehículo ligero en entornos urbanos.

Responsabilidad social

Como **empresa comprometida con la sociedad y proveedora de un bien básico como es la energía**, Naturgy tiene la responsabilidad de ofrecer un suministro de calidad y continuo, así como de contribuir a afrontar los retos asociados al acceso a la energía, tanto los que afectan a los colectivos más vulnerables como los que impactan en el territorio por efecto indirecto de la transición energética.

La compañía demuestra su fuerte compromiso aportando conocimientos y medios, y destinando parte de sus beneficios en inversión social para el desarrollo económico y social de las zonas en las que está establecida.



9.

Responsabilidad social

1. Responsabilidad social en 2023 en Naturgy.
2. Vulnerabilidad energética.
3. Relación con las comunidades.
4. Patrocinio, acción social y voluntariado.
5. Fundación Naturgy.

Contribución de Naturgy a los ODS



La responsabilidad social es uno de los ejes fundamentales del Plan de Sostenibilidad de la compañía y refleja el compromiso con la sociedad plasmado en la Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy.

Como empresa comprometida con la sociedad y proveedora de un bien básico como es la energía, Naturgy tiene la responsabilidad de ofrecer un suministro de calidad y continuo, así como de entender y contribuir a afrontar los retos asociados al acceso a la energía, tanto los que afectan a los colectivos más vulnerables como los que impactan en el territorio por efecto indirecto de la transición energética.

La compañía demuestra su fuerte compromiso aportando conocimientos y medios, y destinando parte de sus beneficios en inversión social para el desarrollo económico y social de las zonas en las que está establecida.

Para poder aportar lo necesario en cada lugar, Naturgy mantiene un diálogo fluido y permanente con la sociedad, que le permite conocer las necesidades, expectativas y dudas de las comunidades en las que opera e invitar a su implicación y participación en los programas destinados a su bienestar.

La colaboración permanente con la sociedad también tiene lugar a través de recursos y programas culturales, sociales, de sostenibilidad y medioambiente que la compañía destina a la creación de riqueza y prosperidad de los que la rodean.

1. Responsabilidad social en 2023 en Naturgy

Evolución y resultados

Valor económico distribuido. Detalle por grupos de interés (millones de euros)

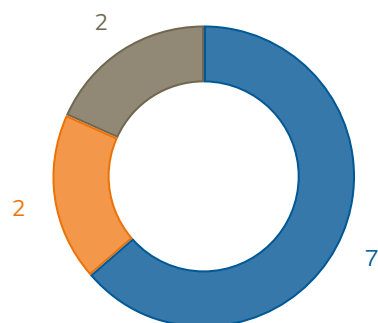


Indicadores de inversión social

	2023	2022
Distribución por tipo de acción (%)		
Social	85	83
Medioambiental	3	2
Cultural	12	15
Actividades de patrocinio y acción social (nº)		
	186	113
Inversión social total (millones de euros)		
	11	11

Naturgy mantiene un diálogo fluido y permanente con la sociedad, que le permite conocer sus necesidades.

Inversión social (millones de euros)



Importe destinado a:

Donaciones

Aportaciones económicas a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro por las que la compañía no recibe ninguna contraprestación.

Colaboraciones

Aportaciones económicas a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro por las que la compañía recibe alguna contraprestación.

Patrocinios

Importe destinado a otro tipo de entidades, no necesariamente sin ánimo de lucro y por las que la compañía recibe alguna contraprestación.

Logros destacados del año

Durante 2023, los principales logros en materia de responsabilidad social en Naturgy han sido:

- Más de 4.400 viviendas rehabilitadas y 2.502 familias atendidas desde el inicio del plan en el voluntariado energético.
- Implantación del Modelo de Relacionamiento Social en varios territorios de España, como Canarias, Andalucía, Extremadura, Castilla La Mancha, Castilla y León y Galicia.
- Desarrollo, junto con la Fundación Naturgy, de los resultados de aprendizaje y los contenidos y materiales del nuevo módulo de “Sostenibilidad aplicada al sistema productivo” integrado en la Ley Orgánica de Ordenación e Integración de la Formación Profesional, y que formará parte del currículo básico común a los ciclos formativos de formación profesional de grado medio y superior de todas las familias curriculares.
- La Fundación Naturgy lanzó la primera edición del ‘Premio Fundación Naturgy-CSIC a la investigación e innovación tecnológica en el ámbito energético’.
- Publicación del estudio “El Empleo de las Mujeres en la Transición Justa en España”, un estudio inédito que proporciona el primer diagnóstico completo sobre la situación de la mujer en el mercado laboral de la transición energética a partir de datos reales.

- › Lanzamiento del primer curso profesional de formación de instalaciones fotovoltaicas dirigido en exclusiva a mujeres en situación de desempleo.
- › Más de 21.586 horas de voluntariado corporativo y 172.837 euros del sueldo de los empleados recaudados a través del Día Solidario.
- › 184.347 beneficiarios de los programas de formación de la Fundación Naturgy.

2. Vulnerabilidad energética

Plan de vulnerabilidad energética, en España

Para Naturgy, las personas están en el centro, y más aún los colectivos vulnerables que necesitan protección. Por ello, la compañía tiene un “Plan de vulnerabilidad energética” que constituye su estrategia para ayudar a paliar esta lacra social. El plan se constituyó en 2017 y ha seguido evolucionando y adecuándose a la realidad de cada año. El plan se trabaja desde diferentes áreas de la compañía con dos actores fundamentales: la Fundación Naturgy y el área de clientes. Busca ir más allá de cumplir con la legislación vigente e impulsa convenios de colaboración con los distintos organismos públicos y privados implicados, como elemento en el que se basan el resto de las actuaciones del plan.

Los objetivos del plan para paliar la vulnerabilidad y pobreza energética en España son:

- › Desarrollar actividades con las entidades que trabajan para paliar los casos de pobreza energética y detectar situaciones de vulnerabilidad.
- › Mejorar la gestión y la relación con los clientes en los casos de vulnerabilidad energética.
- › Optimizar el intercambio de información con ayuntamientos para una mejor identificación de las situaciones de vulnerabilidad energética.
- › A consecuencia de la actual situación global y en Europa en particular, con un encarecimiento de los precios de la energía y los combustibles, los fenómenos meteorológicos adversos, la escasez de materias primas y los problemas logísticos que han venido sucediéndose últimamente, las personas más vulnerables son las que están sufriendo un mayor impacto negativo hoy en día.

La vulnerabilidad energética es un asunto de máxima prioridad para Naturgy. Los impactos reales y potenciales negativos que se han detectado son los siguientes:

- › El derecho a una vivienda digna incluye el acceso a una fuente de energía moderna. La vulnerabilidad energética por tanto afecta a este derecho básico.
- › Las personas en situación de vulnerabilidad se ven afectadas física y psicológicamente al no poder hacer frente a las necesidades más básicas por la carencia de suministro energético. La falta de adecuación de la temperatura en la vivienda, tanto por frío como por calor, produce el agravamiento y desarrollo de enfermedades. El estado emocional de las personas también se ve afectado, así como el desarrollo educacional de la población más joven o el acceso a un puesto de trabajo en la población en edad laboral.
- › Una mayor población en situación de vulnerabilidad implica que cada vez más personas disponen de menos capacidad de gasto para otros productos o servicios. Mantenido esta situación en el tiempo provocaría la reducción de la demanda, lo que provocaría destrucción de la oferta y, por tanto, del tejido empresarial.
- › En cuanto al medioambiente, la vulnerabilidad energética obliga a las personas en dicha situación a la búsqueda de otras fuentes energéticas, en ocasiones más perjudiciales.

El precio de la energía está más moderado que en 2022, pero sigue siendo alto y está subvencionado. Por este motivo, la compañía sigue realizando todas las actuaciones posibles para minimizar los impactos que siguen teniendo las personas más vulnerables.

Principales acciones de la Fundación Naturgy

Naturgy ha activado numerosos mecanismos para ayudar a paliar la vulnerabilidad energética. En 2023, en el ámbito de España, Naturgy ha firmado nuevos acuerdos con diferentes administraciones para proteger a clientes vulnerables y evitar el corte de suministro. Las medidas adoptadas para prevenir, abordar, gestionar y facilitar la remediación de los impactos negativos reales y potenciales durante el año han sido:

- ▶ Fondo Solidario de rehabilitación energética de Fundación Naturgy. Con él se facilita la realización de obras de rehabilitación energética de viviendas de familias en situación de vulnerabilidad. En 2023, se ha superado la cantidad de 4.400 viviendas rehabilitadas, siendo 810 las realizadas en el año. La gestión y selección de las viviendas a rehabilitar se realiza a través de convenios que la fundación lleva a cabo con entidades del tercer sector que trabajan con personas en situación de vulnerabilidad. En 2023, se han firmado 12 convenios. También se ha trabajado con 25 ayuntamientos.
- ▶ Fundación Naturgy ha seguido desarrollando la línea de innovación social, en la cual se persigue la incorporación de energías renovables en la lucha contra la vulnerabilidad. Así se han iniciado 5 proyectos para la instalación de potencia fotovoltaica de 137 kWp (kilovatios pico), que benefician a 1.132 personas.
- ▶ Escuela de energía. Una de las causas de la vulnerabilidad energética es la falta de formación y conocimientos sobre la energía que posee tanto la población en general como los técnicos sociales que acompañan a la población en situación de vulnerabilidad. Por ello, Fundación Naturgy creó la Escuela de Energía. Es una escuela donde los formadores de forma presencial o híbrida imparten formaciones y talleres a colectivos vulnerables y técnicos sociales. Los temas que desarrollan versan desde el sector energético en general, comprender la factura, conocer consejos de eficiencia energética, el bono social, así como toda la actualidad y cambios legislativos en materia energética. La escuela trabaja sobre todo con ayuntamientos y está presente en más de 700 municipios. En 2023, 4.134 personas han asistido a las formaciones de la escuela, de las que el 68% son familias y el 32% son técnicos sociales. Se ha continuado con el servicio de asesoramiento periódico a algunos ayuntamientos, a través del cual se asesora a la población en situación de vulnerabilidad sobre su consumo y la factura y se realiza un acompañamiento para mejorar la contratación y los hábitos para un consumo eficiente de la energía. Los *webinars* iniciados durante el periodo de pandemia siguen siendo de gran utilidad y, en 2023, se han impartido dos *webinars* con 218 asistentes, cuyos títulos han sido: "Iniciativas para paliar la pobreza energética en el contexto europeo. Proyecto europeo SocialWatt y Proyecto EPIU Getafe" y "Actualidad del mercado de la luz: impacto en la factura y casos prácticos". Dentro del proyecto de acompañamiento, se ha iniciado una actividad de medición de impacto.
- ▶ Voluntariado energético. Fundación Naturgy gestiona el voluntariado energético de la compañía, para que los empleados que lo deseen, con su conocimiento experto, puedan ayudar a personas en situación de vulnerabilidad a reducir su gasto energético. Para ello, se organizan talleres de asesoramiento energético virtuales y presenciales en los que se ayuda a los usuarios a entender su factura, acceder al bono social y conocer medidas de ahorro energético para mejorar el uso de la energía. Estos talleres se han desarrollado bajo los convenios suscritos por la fundación, pero también a petición de otras entidades que lo han solicitado, incluidos los propios empleados y otras áreas de negocio de la compañía. En 2023, se han atendido a 2.502 familias con el voluntariado energético.
- ▶ Sigue manteniendo las condiciones especiales de fraccionamiento de facturas para ayudar a los clientes en situación de vulnerabilidad, pudiendo fraccionar la deuda en un mayor número de plazos.
- ▶ Estas actuaciones se complementan con la publicación de estudios como los realizados en 2023: "Evaluación del Impacto de la Rehabilitación Exprés en la Pobreza Energética: Análisis de Casos Reales y Pobreza Energética, Ecosistema de Agentes para Combatirla Mediante Intervenciones de Proximidad". Estos estudios proporcionan

al plan una base de conocimiento sólida donde apoyar sus actuaciones. Además, Fundación Naturgy es parte del consejo asesor de la Cátedra de Energía y Pobreza de la Universidad Pontificia de Comillas que constituye un ámbito privilegiado desde el cual se puede dar coherencia a estudios, propuestas legislativas, acciones formativas y de divulgación que contribuyan a la mitigación e, idealmente, la erradicación de esta problemática.

Las actuaciones se completan con la concesión del Premio a la Mejor Iniciativa Social en el Ámbito Energético, a través del cual la fundación busca 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. En 2023, se ha celebrado la IV edición de este premio en la que han participado 66 entidades presentando sus proyectos. El primer premio, dotado con 60.000 euros fue otorgado a Cruz Roja; asimismo, se reconoció a Círvite con el *accésit* valorado en 30.000 euros.

Adicionalmente, la Fundación Naturgy ha concluido con éxito su participación en dos proyectos europeos para dar mayor visibilidad y reforzar su liderazgo en la ejecución de programas relacionados con la vulnerabilidad energética, así como aprender de las buenas prácticas en otros países europeos y trabajar en red con entidades de diversa índole. Estos dos proyectos se iniciaron hace tres años y son: SocialWatt, que tiene por objeto ayudar a las empresas energéticas a dar cumplimiento a la directiva europea de eficiencia energética mediante el diseño e implementación de planes de acción contra la pobreza energética y su monitorización, y EPIU Getafe que consiste en el desarrollo de un nuevo sistema de detección inteligente de casos de vulnerabilidad energética, incidiendo especialmente en la pobreza energética escondida. Fundación Naturgy forma parte de estos consorcios europeos, con la realización de planes de actuación concretos.

Los procesos usados para hacer un seguimiento de las medidas del plan han sido los siguientes:

- En el caso del Fondo Solidario de Rehabilitación Energética, todos los años se realiza una auditoría de las rehabilitaciones realizadas, comprobando que se han realizado todas las actuaciones previstas.
- También se han establecido comisiones mixtas de seguimiento, así como un diálogo continuo con las entidades con las que se firman convenios para seguir el cumplimiento de los convenios, continuar mejorando y realizar las modificaciones en los procesos que sean necesarias.
- En el caso de la Escuela de Energía y el voluntariado, se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios para comprobar la utilidad de las sesiones y realizar modificaciones en caso de que sea necesario.

Para asegurar el correcto avance del Plan de Vulnerabilidad se han incorporado indicadores y objetivos anuales hasta 2025 en el Plan de Sostenibilidad de la compañía.

Las medidas llevadas a cabo durante este año, siguiendo la línea de las actuaciones de años anteriores y gracias a los comentarios recibidos tanto por parte de las entidades como de los usuarios de la escuela, voluntarios y usuarios de las actividades de voluntariado ponen de manifiesto la eficacia de las acciones del plan y ayudan a paliar la vulnerabilidad energética.

En relación con las lecciones aprendidas, por la parte del voluntariado, se ha identificado que los talleres de asesoramiento energético que se imparten a personas vulnerables, deberían expandirse a la población en general, ya que los conocimientos de la factura y de cómo ahorrar energía en el hogar son necesarios para toda la población. Entidades de todo tipo de la sociedad civil, desde comunidades de vecinos hasta federaciones de asociaciones, nos han realizado peticiones para impartir este tipo de talleres. También se ha identificado que la población sigue siendo bastante profana en la comprensión de la factura y no entienden los conceptos que en ella aparecen.

La participación tanto en estudios como en proyectos europeos ha permitido explicitar las lecciones aprendidas en el Plan de Vulnerabilidad y ponerlas en conocimiento de otras entidades y empresas, así como de la propia Comisión Europea.

La instalación de fuentes de energía renovable para colectivos vulnerables ha proporcionado muchas lecciones aprendidas, destacando la gestión administrativa y necesidad de mejora de procedimientos, actualmente demasiado farragosos, de obtención de licencias y plazos y concesión de subvenciones para estos colectivos.

También, la propia obtención del bono social sigue requiriendo de acompañamiento de las familias vulnerables por la dificultad del procedimiento, que, a pesar de mejorarse en parte, tanto en el proceso como en la documentación, aún sigue siendo complicado para las familias. También es necesario acelerar la llegada de la tecnología y las diferentes posibilidades de mejora en las viviendas a estos colectivos, a los que normalmente tarda más en llegar o no llega nunca.

En cuanto a la participación de los grupos de interés, todas las actuaciones y medidas que llevamos a cabo para ayudar a paliar la vulnerabilidad se han diseñado desde un principio teniendo en cuenta las necesidades de las entidades sociales, de las personas vulnerables y de los servicios sociales de los organismos públicos con los que colabora la fundación. Además, se ha establecido un diálogo continuo con todos estos actores para conocer cómo van cambiando sus necesidades y poder adaptar las actuaciones y medidas del plan a la realidad actual. Los seminarios organizados tanto para presentar los estudios como para profundizar en el problema de la vulnerabilidad energética presentan un espacio de relación y actuación con grupos de interés incluyendo a los colectivos de familias vulnerables, entidades del tercer sector, la administración pública de los diferentes niveles -local, comarcal, autonómico y estatal, la universidad, así como otras empresas energéticas.

Principales actuaciones en el ámbito de la atención a clientes

Desde el área de clientes se realiza una labor clave para la identificación de este colectivo con el fin de reforzar los canales de atención para los clientes vulnerables e impulsar la colaboración con las entidades sociales que los acompañan.

Además, Naturgy dispone de otro servicio de atención específico para las entidades del tercer sector. Desde este canal, también ONGs y entidades sociales, pueden agilizar gestiones y realizar trámites, así como ser asesorados sobre los contratos de sus usuarios.

En este sentido, Naturgy dispone desde hace más de seis años de un canal exclusivo para la atención de los servicios sociales y tercer sector, el cual, durante el 2023, ha atendido 1.059 llamadas del tercer sector, 601 llamadas de servicios sociales y 1.165 correos electrónicos del tercer sector. Además, ha reforzado el canal del correo electrónico para gestionar las solicitudes de las entidades sociales y el *call center*. En estos canales se pueden realizar todas las gestiones que se precisen sobre contratos de los clientes vulnerables para así optimizarlos o consultar cualquier duda relativa a consumos, factura o tarifas. Se han recibido 68.628 llamadas y gestionado 75.355 emails de clientes vulnerables.

Este canal permite una rápida identificación de los hogares en situación de vulnerabilidad. Los servicios sociales contactan con la comercializadora y la compañía procede a proteger a estos clientes. Asimismo, además de la identificación, pueden realizar de una manera ágil diversas gestiones que optimicen los contratos de estos clientes, como realizar traspasos a la comercializadora regulada, ajustes de potencia, tramitación del bono social o fraccionamientos de deuda con unas condiciones más ventajosas que para el resto de clientes. Además, la identificación de un cliente vulnerable supone la paralización de las acciones de reseguimiento de deuda y la monitorización más continua.

Asimismo, en cumplimiento del RD 897/2017, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, Naturgy envía de manera semanal a los órganos establecidos por cada comunidad autónoma, el listado de los puntos de suministro de electricidad a los que se haya requerido el pago. De esta manera se pone en conocimiento de las administraciones autonómicas las situaciones de impago para que puedan adoptarse las medidas que se consideren oportunas.

En relación con el bono social, Naturgy ha cerrado el año con 190.891 clientes a los que se les aplica el descuento en la factura eléctrica regulado por el gobierno dirigido a hogares considerados vulnerables por sus condiciones socioeconómicas.



Vulnerabilidad energética en Latinoamérica

Argentina

En Argentina, los clientes vulnerables, son identificados por la administración pública, de acuerdo con criterios fijados sobre ingresos familiares, bienes registrables, asistencia social, discapacidad, etc. El estado argentino crea un registro de clientes que deberán recibir subsidio a la tarifa, clasificados en distintos niveles, siendo el segmento más vulnerable el de los clientes con Tarifa Social ubicados en zonas frías (también definido por el Estado).

El sistema de facturación está adaptado para dar cumplimiento a lo establecido por el Decreto PEN N° 332/2022 que promueve la creación del Registro de Acceso a los Subsidios a la Energía (RASE), bajo la órbita de la Subsecretaría de Planeamiento Energético de la Secretaría de Energía de la Nación. Dicha norma estableció, a partir de junio de 2022, un régimen de segmentación de subsidios a usuarios residenciales de los servicios de energía eléctrica y gas natural por red, con el objeto de lograr valores de la energía razonables y susceptibles de ser aplicados con criterios de justicia y equidad distributiva.

De forma mensual, la distribuidora recibe el registro de beneficiarios del subsidio. El archivo es procesado para que los sistemas de la compañía identifiquen adecuadamente los puntos de suministro sujetos a esta tarificación especial y emitir así la factura subsidiada de acuerdo con el nivel asignado por la administración.

Brasil

En Brasil, los clientes vulnerables están registrados en alguno de los programas del gobierno para ciudadanos con bajos ingresos en situación de vulnerabilidad, el programa “Minha Casa Minha Vida” o el Programa “Morar Carioca”. El cliente presenta ante la empresa distribuidora una serie de documentación que acredita que cumple los requisitos para ser beneficiario de la tarifa social de gas canalizado. La tarifa social ofrece un descuento en los dos primeros tramos de consumo del cuadro tarifario vigente.

Más allá del descuento en la factura, la gestión de los clientes vulnerables es igual a la del resto de clientes en lo relativo a cobros, cortes de suministro o gestión del punto de suministro.

México

En México son considerados clientes vulnerables aquellas personas de más de 60 años que viven en zonas consideradas de marginación social dado el valor de los inmuebles en los que residen y que realizan un consumo promedio de gas de 20 m³ al mes. A estos clientes, que en 2023 ascendieron a 13.698, la compañía les aplica una menor tarifa por su consumo.

3. Relación con las comunidades

Naturgy entiende la responsabilidad corporativa como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés y con las regiones en las que desarrolla sus actividades.

La Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy establece el marco común de actuación que guía el comportamiento socialmente responsable de la compañía. Por lo tanto, el objetivo principal de esta política es establecer los principios de actuación y compromisos con sus grupos de interés, en coherencia con la estrategia de la compañía. Uno de los ocho compromisos definidos por el grupo es el compromiso social, que establece que Naturgy está comprometida con el desarrollo económico y social de las regiones en las que desarrolla sus actividades, aportando conocimientos, capacidad de gestión, así como dedicando parte de los beneficios a la inversión social.

A su vez, la Política de Derechos Humanos de Naturgy recoge el respeto de las comunidades y la mejora de sus condiciones de vida; su cumplimiento requiere la evaluación del impacto social de las actividades de la compañía y la definición de iniciativas y programas que gestionen los impactos sociales identificados en las comunidades que la rodean. Durante 2023, Naturgy no ha registrado ningún caso de violación de los derechos de los pueblos indígenas en ninguna de las geografías en las que tiene actividad.

La compañía dispone de un Modelo de Relacionamiento Social que emana de la Política de Responsabilidad Corporativa y que materializa el compromiso social que Naturgy adquiere en los territorios en los que tiene presencia. La descripción del modelo está detallada en el capítulo “Los grupos de interés” de este informe.

Gestión social en España

Durante 2023, se ha trabajado en la implantación del modelo de relacionamiento social en varios territorios de España, concretamente en Canarias, Andalucía, Extremadura, Castilla La Mancha, Castilla y León y Galicia.

Para este despliegue, se ha conformado un equipo de gestión social con especialistas ubicados a nivel local, con el fin de mantener una relación estrecha y permanente con los vecinos de los proyectos que desarrollamos, creando lazos de comunicación bidireccional y de confianza.

El trabajo de los gestores sociales comprende una parte de gabinete y otra de campo. Su labor consiste en informar, resolver dudas sobre el proyecto, levantar información del territorio a través de procesos participativos, y velar por la adecuada implantación del modelo de relacionamiento social, en coordinación con los equipos de Naturgy, y los agentes y grupos de interés local (comunidades de vecinos, asociaciones, administración local, entidades del tercer sector y otros).

A continuación, se desglosan las principales líneas de acción llevadas a cabo en los territorios mencionados:

Gestión social en Andalucía

- › Realización de visitas educativas y de sensibilización a las instalaciones con grupos de interés locales (centros educativos de primaria, secundaria, formación profesional (FP), universidades y asociaciones locales).
- › Gracias a la alianza con Fundación Naturgy y Asociación Empresarial Eólica, se ha propuesto una formación bonificada sobre mantenimiento eólico para docentes de FP, pudiéndose beneficiar hasta seis docentes en Andalucía.
- › 27 becas formativas para asistir al curso de verano sobre Energías Renovables de la Universidad Internacional de Andalucía y para el curso de la Universidad de Almería.
- › “Programa de sensibilización y educación ambiental”.
- › Compra de 100 kg de miel solidaria al apicultor que tiene sus colmenas en la zona de reserva de la instalación, para ser donada a asuntos sociales de Tabernas y al Banco de Alimentos de la provincia.
- › Contribución con asociación de discapacidad local a través de instrumentos para taller de musicoterapia que desarrolla la propia asociación.
- › Participación en jornadas de fomento de talento joven rural (Opportunity Morning Rural).

Gestión social en Canarias

- › Realización de visitas educativas y de sensibilización a las instalaciones con grupos de interés locales (centros educativos de primaria, secundaria, FP, universidades y asociaciones locales).
- › Detección de externalidades positivas de carácter social y contribución a las convocatorias de ayudas NextGenerationEU para instalaciones.
- › Acción de sensibilización junto con el IES Villa de Firgas para la realización del documental perteneciente al “Proyecto EduCinema Clima Tour Action” financiado por el “Programa Erasmus+”.
- › Alianza con el Ayuntamiento de Agüimes para combatir la problemática de seguridad frente a los actos vandálicos perpetrados en la zona de la instalación y alrededores.
- › Organización de las I Jornadas Técnicas sobre Eólica Offshore (*roadshow*) celebradas en Tenerife y Gran Canaria.

Gestión social en Castilla-La Mancha

- › Realización de visitas educativas y de sensibilización a las instalaciones con grupos de interés locales (centros educativos y asociaciones locales).
- › Realización de un video de relacionamiento social con la colaboración de grupos de interés local para sensibilizar a la opinión pública.
- › Alianzas con Grupo de Acción Local ADASUR (cesión del Museo Bolarque para taller), ayuntamientos (cesión de materiales) y otros grupos de interés (ganaderos y propietarios).
- › Apoyo en el cierre de iniciativas locales para sumar en el apartado de externalidades de la convocatoria de ayudas del IDAE a proyectos de almacenamiento híbrido.

- › Colaboraciones con centros formativos: formación profesorado en instalaciones de Naturgy, donación de materiales y maquinaria y posibilidad de prácticas formativas.
- › “Mesa de trabajo municipios entorno FV Zorita I y II”: plan de formación y empleabilidad y dinamización y apoyo economía local y otras acciones.

Gestión social en Castilla y León

- › Realización de visitas educativas y de sensibilización a las instalaciones con grupos de interés locales (centros educativos de primaria, secundaria, FP, universidades y asociaciones locales).
- › Alianzas con el Grupo de Acción Local y los ayuntamientos locales para la promoción del Modelo de Relacionamiento Social.
- › Actividad itinerante Win Win Lab en las localidades de Castromonte, Medina de Rioseco, Cuadros, La Robla y Espinosa de la Ribera.
- › Jornadas de información pública en las localidades de Cuadros, Campo y Santibáñez, Lorenzana y Carbajal de la Legua.
- › Organización de curso de instaladores fotovoltaicos de 60 horas de duración en la Escuela de FP Virgen del Buen Suceso de La Robla.

Gestión social en Extremadura

- › Realización de visitas educativas y de sensibilización a las instalaciones con grupos de interés locales (centros educativos de primaria, secundaria, FP, universidades y asociaciones locales).
- › Realización de un video de relacionamiento social con la colaboración de grupos de interés local para sensibilizar a la opinión pública.
- › Participación en mesas de debate, actos comunicativos para trasladar a la opinión pública la trascendencia del modelo de despliegue de la compañía en la región, así como progresos de las obras iniciadas.
- › Intermediación sobre los pastos crecidos en el parque fotovoltaico Las Jaras para la prevención de riesgos de incendio en la zona.
- › Candidatura, apoyo organizativo y difusión del Premio Eolo al proyecto que mejor promueve y ejecuta la Integración Rural de la Eólica.
- › Dotación de instalación fotovoltaica de autoconsumo en tejado en el Santuario Virgen del Puerto de Plasencia.

Gestión social en Galicia

- › Realización de visitas educativas y de sensibilización a las instalaciones con grupos de interés locales (centros educativos de primaria, secundaria, FP, universidades y asociaciones locales).
- › Realización de un video de relacionamiento social con la colaboración de grupos de interés local para sensibilizar a la opinión pública.
- › Apoyo a gestión de terrenos en gestiones e incidentes puntuales.

- › Reuniones con alcaldías y comunidades locales de los municipios afectados por las instalaciones para informar, recoger sus necesidades y proponer posibles acciones.
- › Participación en convocatorias de ayudas para repotenciones y almacenamiento: mejoras de servicios sociales, culturales, educativos, patrimoniales y de conectividad.
- › Puesta en valor del entorno del lago de As Encrobas, restauración de la antigua mina y evaluación de la cesión de terrenos al Ayuntamiento de Cerceda.
- › Colaboraciones para mejorar las infraestructuras y servicios sociales y ambientales en el entorno de las instalaciones (viales, locales sociales, sendas, estudios hidrogeológicos).

Gestión social en el ámbito internacional

Gestión social en Australia

En 2023, el mayor desarrollo del negocio de Global Power Generation (GPG) ha tenido lugar en Australia con el inicio de la construcción de tres parques eólicos, una planta solar fotovoltaica, la entrada en operación de otro parque eólico (Beery Bank II) y la puesta en funcionamiento de la primera planta de almacenamiento de baterías de la compañía. Esta intensa actividad ha ido acompañada del desarrollo e implementación de un modelo específico de relacionamiento social, que se inicia en la fase de desarrollo de los proyectos y continúa durante la fase de operación, girando en torno a una comunicación permanente con los grupos de interés más relevantes del entorno.

Algunas de las iniciativas más destacadas de estos programas, han sido:

- › Acciones para el beneficio comunitario. Actuaciones con la participación de los vecinos: colaboraciones en eventos comunitarios, como la Smoking ceremony, el Community open Day, la colaboración con el Melbourne Royal Children Hospital o la sponsorización de los festivales en el área de Crookwell 2.
- › Una persona específicamente designada para llevar el programa de participación de la comunidad y constitución de un comité de compromiso con la comunidad en cada proyecto.
- › Programa de formación y programa de prácticas.
- › Programa de becas con varias universidades.
- › Página web del proyecto.
- › Boletines de noticias, comunicados de prensa y anuncios locales impresos.

Gestión social en México

La compañía colabora permanentemente con las comunidades locales, destacando las siguientes iniciativas por instalaciones:

- › **Parque eólico de Bii-Hioxo:** varias donaciones de materiales y vales de obra social destinado a la población vulnerable de las comunidades aledañas; apoyo mediante la donación de vales a las cooperativas del sector pesquero de la Séptima Sección; rehabilitación de caminos, santuarios e infraestructuras deportivas; mantenimiento, adecuación y adquisición de materiales para la Casa Comunitaria ubicada en la Séptima Sección de Juchitán; reparación de ambulancia de Bomberos; y construcción de aula en escuela bilingüe 5 de septiembre con el fin de preservar el zapoteco y otras culturas indígenas.

- › **Central de Ciclo Combinado Tuxpan III y IV:** continúa el despliegue del plan de relacionamiento con las comunidades situadas en la carretera estatal “Carretera de los Kilómetros” desde el punto kilométrico 0.000 al 16.000, desarrollando actividades como La Escuela del Agua Xalag Chuchut, o diversas iniciativas de fortalecimiento a Nakú Kayám Campamento de la Tortuga Marina Villamar.
- › **Central de ciclo combinado de Durango:** destaca la colaboración con el Museo Bebeleche, el “Programa adopta una escuela” y el apoyo al Área de Atención a Personas con Discapacidad.
- › **Central de ciclo combinado de Naco Nogales:** el plan de apoyo a las comunidades del entorno de esta central de 300 MW, situada en las inmediaciones de la ciudad de Agua Prieta (Sonora), está centrado en la educación y la protección de la comunidad educativa. Este año, han realizado diversas iniciativas de capacitación y actualización de voluntariados juveniles, Talleres de Sentido y proyecto de vida especialmente dirigidos a estudiantes, así como apoyo al comedor estudiantil del bachillerato.
- › **Central de ciclo combinado de Hermosillo:** destacar la rehabilitación de caminos y canales de riego del Ejido La Manga, la participación en el “Programa adopta una escuela”, con la aportación a la escuela primaria La Cholla y al bachillerato CECYTES y las iniciativas de *team building* con empresas colaboradoras de la central, voluntariado y los propios trabajadores.

Gestión social en Brasil

Durante 2023, se ha continuado con la implantación del “Proyecto Básico Ambiental Quilombola” (PBAQ), asociado a la planta fotovoltaica Sobral I, de 30 MW, 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 acciones destinadas a promover el desarrollo económico y social en la región. El proyecto cuenta con varias líneas de actuación, que incluyen una serie de acciones concretas de las cuales se han desarrollado las siguientes:

- › Recuperación de infraestructuras del territorio para uso comunitario, como bombas de agua e iluminación pública.
- › Lanzamiento de un proyecto productivo basado en la producción apícola del territorio.
- › Becas de estudio universitarias y estudios técnicos.

Gestión social en República Dominicana

Las iniciativas sociales destacadas en República Dominicana están relacionadas con:

- › Donación de equipos electrónicos y materiales y servicios para los talleres creativos de Canillitas con Don Bosco.
- › La reparación del camión del cuerpo de Bomberos del municipio Pedro Brand.
- › Proyecto de iluminación de la carretera principal para evitar accidentes y minimizar riesgos de actos vandálicos.

Gestión social en Chile

Parque Eólico Cabo Leones II, a través de su área de Gestión de Relacionamiento Comunitario Territorial, dispone de una dinámica herramienta de trabajo para vincularse formal y sosteniblemente en el tiempo con las comunidades. Su diseño considera aplicaciones anuales de financiamiento de proyectos sociales.

En la planta solar fotovoltaica de San Pedro I&IV, se estableció en la Resolución Exenta N°260 el compromiso de colaborar con el “Centro de Interpretación del Desierto y Energías Renovables” que desarrollará Parque Eólico Los Vientos, S.A. Esta colaboración consiste en el acondicionamiento de una sala del Centro mediante la decoración mural (cuatro murales), la proyección visual en dos pantallas o TV murales y dos módulos fotovoltaicos. La aceptación de este material por le entidad gestora del Centro tuvo lugar el 7 de julio de 2023.



4. Patrocinio, acción social y voluntariado

Actividad de patrocinio

Más allá de su actividad empresarial, Naturgy colabora con la sociedad a través de programas culturales, sociales, medioambientales y de sostenibilidad. Sus aportaciones económicas permiten reforzar el interés de la compañía por formar parte, de una manera positiva, de cada comunidad y país donde tiene actividad empresarial.

Este compromiso se materializa en acciones de patrocinio y donación, cuya actividad y procesos están definidos con total transparencia en el Procedimiento General de Patrocinio y Donación de la compañía. Las principales líneas de actuación son:

- › **Educación, formación y desarrollo:** colaboración con entidades dedicadas a promocionar y formar a jóvenes.
- › **Medioambiente y sostenibilidad:** colaboración con instituciones dedicadas a la preservación, conservación y rehabilitación del entorno, y también con entidades que realizan actividades educativas y de voluntariado corporativo sobre sostenibilidad, energía y medioambiente. Como ejemplo, el apoyo al Grupo de Rehabilitación de la Fauna Autóctona y su Hábitat (GREFA), la colaboración con Bosquia para la creación de un bosque o la colaboración con la Fundación Internacional para la Restauración de Ecosistemas (FIRE).
- › **Cultura artística y musical:** en el ámbito del patrocinio cultural, destaca el fomento de la música, el arte y la formación. En 2023, Naturgy ha continuado colaborando con el Gran Teatro del Liceo y con el Teatro Real.

Acción social

Las actividades de acción social de Naturgy están centradas principalmente en las zonas geográficas en las que está presente. En ellas, la compañía despliega su actividad a partir de las situaciones de contexto y las necesidades particulares de las personas que las habitan, especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad.

Los aspectos más apremiantes identificados por la compañía empujan a la mayor concienciación por el cuidado del medioambiente y el uso de los recursos energéticos o la acción social con jóvenes o colectivos en situación de vulnerabilidad. Así, Naturgy realiza iniciativas en materia energética, uso eficiente y manejo seguro de agua, electricidad y gas.

Voluntariado

El voluntariado corporativo de Naturgy es otra de las piezas clave de la estrategia que sigue la compañía en su compromiso con las personas y con el medioambiente. Su programa está estructurado en tres áreas: energético, social y ambiental. A lo largo de 2023, 908 empleados de las plantillas de España, México, Panamá, Brasil, Argentina, Chile y República Dominicana han destinado junto con sus acompañantes más de 21.586 horas al voluntariado corporativo.

A nivel global, se han llevado a cabo 87 iniciativas de carácter puntual, temporal o continuo, 33 acciones de voluntariado social, 22 acciones de voluntariado ambiental y 32⁽¹⁾ acciones de voluntariado energético con 3.291 participantes voluntarios. Los beneficiarios atendidos alcanzaron los 33.387 en 2023.

⁽¹⁾ Sólo en España.

El voluntariado energético sigue consolidado. Se ha continuado con los talleres de asesoramiento energético virtual y se ha vuelto a la presencialidad, en los que se asesora a las personas más vulnerables para ayudarles a reducir la factura. Se ha desarrollado un itinerario formativo para estudiantes con discapacidad intelectual, que dura todo el curso escolar.

En 2023, se han realizado 22 actividades de cuidado del entorno natural, cinco de ellas en España, cuatro en Argentina, nueve en México, dos en Panamá, una en Chile y una en República Dominicana. Entre las actividades realizadas, los voluntarios plantaron árboles y arbustos para mejorar los hábitats seleccionados, eliminaron especies invasoras, recogieron residuos, construyeron cajas nido y aprendieron a anillar aves, entre otras actuaciones que completaron la actividad de voluntariado ambiental del año. En la mayor parte de las actividades se dedica un tiempo a formar y sensibilizar a los voluntarios sobre las temáticas trabajadas en cada actividad.

También se han puesto en marcha diferentes iniciativas con motivo de la Semana del Voluntariado, algunas potenciando actividades anteriores y otras de nueva creación: “Kilómetros de energía solidaria” que se ha extendido a los principales países en los que está presente la compañía, sesiones formativas sobre actualidad energética, la “Liga del juego de la energía” o charlas y talleres motivacionales para impulsar la acción voluntaria. La actividad “Rey Mago por un día” se ha expandido y este año se ha colaborado con seis entidades en cuatro ciudades distintas: Madrid, Barcelona, Valencia y Málaga.

Con el objetivo de mostrar a los estudiantes de formación profesional cómo es Naturgy por dentro y motivarles para que continúen sus estudios, se ha celebrado con éxito absoluto, por cuarto año consecutivo, la sexta edición de la actividad de voluntariado *coaching* y se ha vuelto a impartir la de *mentoring* que tan buen resultado tuvo en 2022. Prueba de ello, es que se ha lanzado una nueva actividad de *mentoring* para chicos con talento. Los voluntarios actúan como mentores o *coach* en sesiones individuales con los estudiantes, enseñándoles la compañía por dentro, simulando una entrevista de trabajo y elaborando un plan de acción.

En 2023, se han realizado 22 actividades de cuidado del entorno natural, cinco de ellas en España, cuatro en Argentina, nueve en México, dos en Panamá, una en Chile y una en República Dominicana.



Día Solidario

En 1997, los empleados de Naturgy crearon esta asociación que consiste en la donación voluntaria, por parte de las personas que participan, de un día de sueldo al año para realizar proyectos destinados a promover la educación y la formación de la infancia y la juventud en los países donde la compañía 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 941 empleados de todo el mundo participan en esta iniciativa.

En 2023, estos empleados donaron 172.837 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 3,6 millones de euros en donaciones de empleados y una cantidad igual aportada por la empresa.

Durante el año, Día Solidario ha financiado la educación de 2.268 estudiantes en enseñanza escolar, técnica y universitaria, dentro de los proyectos ordinarios en marcha que se están ejecutando en Argentina, Brasil, España, México, Moldavia, Nicaragua, Panamá, Chile y Portugal.

Adicionalmente, la asociación continuó desarrollando la donación de los ordenadores que se van sustituyendo a los empleados y que están en perfectas condiciones de uso. Estos ordenadores van destinados a organizaciones y colegios que los utilizan para reducir la brecha digital de las personas más vulnerables. Hasta la fecha se han donado más de 1.000 ordenadores a más de 40 entidades de España, Chile, Panamá y Portugal.

5. Fundación Naturgy

La Fundación Naturgy está presente en los países donde la compañía ejerce su actividad. Entre sus funciones está la difusión, formación, información y sensibilización de la sociedad en temas de energía y medioambiente a través de programas relacionados con el entorno empresarial y académico. También desarrolla programas de acción social destinados a paliar, fundamentalmente, la vulnerabilidad energética.

Difusión de información y sensibilización a la sociedad

Durante estos años la Fundación ha realizado diversas iniciativas que tienen por objeto impulsar el debate en torno al sector energético, su situación actual y su futuro próximo. En ellas han participado ponentes de reconocido prestigio nacional e internacional. Este año ha contado con un total de 6.154 asistentes.

El balance de actividades del año es el siguiente:

- ▶ Conferencias de alto nivel “Energy Prospectives”: iniciativa conjunta de la Fundación Naturgy y el IESE Business School.
- ▶ Conferencias organizadas conjuntamente con el Capítulo Español del Club de Roma.
- ▶ Jornada anual sobre geoestrategia y energía junto con el Real Instituto Elcano.
- ▶ Jornada anual sobre la situación del sector energético con el Cercle d’Economía.
- ▶ Jornada anual sobre investigación e innovación en el sector de la energía con el Centro Superior de Investigaciones Científicas (CSIC.)

Dentro de las actividades ligadas a la difusión de contenidos relativos al ámbito energético, destaca la presentación de libros, estudios e informes publicados y editados por la Fundación y elaborados por expertos en la materia a nivel mundial. A través de eventos online, se han celebrado *webinars* y presentaciones en soporte telemático, ambas acompañadas por videos resumen que han facilitado un acercamiento a la publicación de manera sencilla, con las principales conclusiones explicadas por los autores. Estos *webinars* contaron con más de asistentes.

Premio Fundación Naturgy-CSIC a la Investigación e Innovación Tecnológica en el ámbito energético

Fundación Naturgy lanzó, en 2023, la primera edición del ‘Premio Fundación Naturgy-CSIC a la investigación e innovación tecnológica en el ámbito energético’, dotada con 100.000 euros al mejor proyecto de España desarrollado por grupos de investigación adscritos a organismos públicos o privados sin ánimo de lucro.

La iniciativa tiene como objetivo poner foco en la innovación como uno de los ejes principales de la transición energética y avanzar en la descarbonización de la economía en nuestro país.

Los proyectos candidatos debían ser proyectos inéditos, de investigaciones en curso o de reciente finalización, y cuyo potencial innovador fuera susceptible de ser incorporado al mercado o de generar valor en la sociedad.

En esta primera edición, se presentaron 18 propuestas elegibles, desarrolladas por once universidades, cinco institutos de investigación y dos fundaciones sin ánimo de lucro, con sede en nueve comunidades autónomas. Las propuestas fueron valoradas por una comisión científica, coordinada por el CSIC y un jurado de expertos.

El proyecto del Instituto de Bioeconomía de la Universidad de Valladolid (IB-UVA) sobre captura y reducción de CO₂ fue el ganador de la I Edición del Premio.

Estudio “El empleo de las mujeres en la transición justa en España”

En 2023, se publicó este estudio inédito que proporciona el primer diagnóstico completo sobre la situación de la mujer en el mercado laboral de la transición energética a partir de datos reales. El estudio refleja que el empleo femenino ha crecido a un ritmo muy superior al masculino en los subsectores de la transición energética, aunque estos resultados están vinculados a una escasa presencia previa de mujeres. Sin embargo, la conclusión de los expertos es clara: la evolución a lo largo de la última década es positiva, pero es todavía demasiado lenta.

Educación y divulgación

Fundación Naturgy impulsa programas educativos innovadores, basados en los objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, que exploran las nuevas tecnologías energéticas con el objetivo de transmitir conocimientos especializados en torno a la transición hacia un nuevo modelo energético, la preservación del medioambiente, la sostenibilidad y el consumo responsable de la energía.

La propuesta formativa de Fundación Naturgy, con contenidos permanentemente actualizados, está desarrollada por profesionales especialistas en cada uno de los temas técnicos, así como en la didáctica de las disciplinas STEM y cuenta con el reconocimiento de las administraciones e instituciones competentes en materia de energía, educación y empleo. Gracias a ello, estos contenidos son considerados como referentes en la materia por la comunidad educativa y de valor para el fomento de la empleabilidad.

De manera prioritaria, la acción educativa de Fundación se desarrolla donde hay necesidades específicas, tanto de la sociedad como de los negocios de Naturgy. Así, Fundación Naturgy apoya los compromisos y las acciones de relacionamiento social que adquiere la compañía y que, con los proyectos de educación y formación, permiten atender de manera más directa y en el territorio a la ciudadanía; aportando valor, compromiso y resultados tangibles que impactan directamente a las personas y generan un impacto social positivo. Desde su puesta en marcha en 2019, la acción educativa de la fundación ha beneficiado a más de un millón de personas.

Los principales programas formativos son “Efigy Education” y el “Programa de formación profesional para la empleabilidad”.

Educación y divulgación en cifras

	2023
Beneficiarios totales	184.347
Programa Efigy Education	113.680
Programa de Formación Profesional para la Empleabilidad	34.013
Acciones de Divulgación	1.325

Efigy Education

Proyecto didáctico innovador con recursos para realizar en el aula y de manera autónoma. Dirigido a todos los niveles educativos de 3 a 18 años, busca incrementar las vocaciones STEM en el sector de la energía desde edades tempranas y garantizando la equidad de género.

Está alineado con la Estrategia de Transición Justa y el Plan de Acción de Educación Ambiental del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) y los recursos didácticos están avalados por el Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes, la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT) y el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), así como por las Consejerías de Educación de administraciones públicas competentes y diversos agentes sociales.

Durante el 2023, Fundación Naturgy ha trabajado para seguir siendo un referente para la comunidad educativa, complementando la labor educativa de las administraciones públicas, ofreciendo soluciones formativas y desarrollando numerosos recursos didácticos inéditos y de calidad.

Incluye diferentes programas:

Efigy Education en el aula

Acción itinerante de talleres impartidos por educadores especializados para comprender las nuevas tecnologías energéticas y el valor de la transición hacia un nuevo modelo energético más sostenible y justo. En 2023, la iniciativa suma más de 23.000 beneficiarios en las comunidades autónomas de Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Comunidad de Madrid y Extremadura.

Efigy Education digital

Programa en formato digital accesible para cualquier centro educativo que aglutina todos los recursos educativos con los que se presta apoyo a docentes de educación primaria, secundaria, bachillerato y ciclos formativos sobre temáticas como la transición energética, la economía circular, la sostenibilidad, la edificación eficiente, la eficiencia energética, la calidad del aire y las nuevas tecnologías energéticas, entre otros. En 2023, han tenido lugar más de 10.000 accesos a los aplicativos educativos, 156.841 visualizaciones de videos divulgativos y 40.036 accesos a las landings.

Efigy Girls

Iniciativa de apoyo al talento femenino para fomentar vocaciones tecnológicas, a través del apadrinamiento de doce equipos formados por chicas de entre 10 a 16 años. Durante 2023, Fundación Naturgy ha mantenido su adhesión a la Alianza STEAM por el talento femenino, que promueve el Ministerio de Educación y Formación Profesional y Deporte con el objetivo de fomentar las vocaciones científicas entre niñas y jóvenes.

Efigy Planet

Herramienta interactiva, didáctica e innovadora, basada en la gamificación y dirigida a la comunidad de educación Primaria. Su objetivo es facilitar la enseñanza sobre la energía a los docentes facilitando la ampliación de contenidos curriculares a través de un recurso educativo innovador basado en el *blended learning*.

Certamen Tecnológico Efigy	Iniciativa dirigida a alumnos de 3º y 4º curso de Educación Secundaria Obligatoria de toda España. Su objetivo es la promoción de los valores de la eficiencia energética y el fomento de las vocaciones tecnológicas desde edades tempranas a través de la resolución de un reto que contribuya a la mejora del planeta mediante la eficiencia energética. Durante 2023, se ha celebrado la quinta edición y ha contado con la participación de más de 1.000 alumnos de once comunidades autónomas.
Visitas guiadas a instalaciones	Visitas guiadas a las plantas de generación de energía de Naturgy con el objetivo de compartir con la sociedad el compromiso de la compañía con una transición ecológica y socialmente justa. La actividad permite descubrir las peculiaridades del funcionamiento de una central de generación de energía, su estrecha relación con el entorno y los distintos perfiles profesionales necesarios para llevar a cabo el funcionamiento de las centrales, así como sus aptitudes y competencias. En 2023, participaron más de 2.600 visitantes de diferentes asociaciones, empresas, estudiantes de educación primaria, educación secundaria, educación universitaria y formación profesional.
Actividades de orientación y mentoring	Herramienta para entender y atender las demandas de los jóvenes, fomentando la atracción de talento hacia el sector de la energía y el desarrollo de vocaciones tecnológicas entre alumnos de todas las edades. Fundación Naturgy acerca el sistema educativo y la experiencia laboral mediante estancias formativas en empresas e instituciones y jornadas divulgativas.
Experiencia de sensibilización y de divulgación tecnológica	Iniciativas para contribuir a la divulgación de la cultura tecnológica y científica en el ámbito de la energía entre la ciudadanía, transmitiendo los valores de la eficiencia energética, la sostenibilidad y la preservación del patrimonio industrial.

Durante el 2023, Fundación Naturgy ha **trabajado para seguir siendo un referente** para la comunidad educativa.

Formación profesional para la empleabilidad

En el contexto de una transición energética justa e inclusiva y del desarrollo tecnológico necesario para llevarla a cabo, disponer de una formación profesional técnica en materia de energía es clave para transferir los conocimientos necesarios y dar respuesta a las demandas del sector, promoviendo la mejora de la empleabilidad. Los llamados empleos verdes son ya una realidad y se deben adecuar los contenidos curriculares con las necesidades actuales y futuras de las empresas del sector energético.

Fundación Naturgy, a través de este programa dirigido a mejorar de la empleabilidad y el reciclaje de los profesionales del sector energético, trabaja para facilitar a los profesionales y/o futuros profesionales el acceso a contenidos formativos de calidad.

Junto a la Secretaría General FP del Ministerio de Educación, FP y Deportes (MEFPD) y las Consejerías de Educación y Empleo de nueve comunidades autónomas, Fundación Naturgy trabaja en el impulso de la Formación Profesional, con acciones como la actualización de contenidos curriculares, de la mano de expertos en cada materia e impartiendo cursos gratuitos, dirigidos a docentes y formadores de FP y a profesionales en activo y en situación de desempleo.

Las formaciones permiten capacitar y certificar conocimientos técnicos actualizados en las áreas de la movilidad sostenible, rehabilitación y edificación sostenible, gases renovables, digitalización de redes eléctricas, asesoramiento energético en entornos vulnerables, instalación y mantenimiento de placas fotovoltaicas, y redes de gas verdes y digitales, entre otros.

La oferta formativa se complementa con cursos de *e-learning*, desarrollados junto a la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) y las publicaciones teórico-prácticas Vocational Education and Training in Energy. Formación profesional para la empleabilidad.

La propuesta formativa de Fundación Naturgy está alineada con la estrategia de transición justa, y cuenta con el reconocimiento y la colaboración del Ministerio de Educación y Formación Profesional y Deporte, las administraciones competentes en educación y empleo de nueve comunidades autónomas, el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE) y el Instituto Nacional de Cualificaciones (INCUAL).

Módulo de “Sostenibilidad aplicada al sistema productivo”

Fundación Naturgy, con el apoyo de la Dirección de Medioambiente y Responsabilidad Social de Naturgy, fue la institución designada, gracias a la confianza depositada por el MEFPD, para crear los resultados de aprendizaje del nuevo módulo de “Sostenibilidad aplicada al sistema productivo” integrado en la Ley Orgánica de Ordenación e Integración de la Formación Profesional y que formará parte del currículo básico común a los ciclos formativos de grado medio y superior.

El módulo tiene por objetivo conocer los retos medioambientales, sociales y de gobernanza a los que se enfrenta la sociedad, ofreciendo herramientas para diseñar un plan de sostenibilidad, para integrar la sostenibilidad en el desarrollo profesional y para adquirir competencias básicas en economía verde, sostenibilidad e impacto ambiental de los procesos productivos del sector correspondiente.

Asimismo, ha desarrollado los materiales y contenidos educativos para formar a docentes de toda España que deberán impartirlo a partir del curso 2024-2025. Durante 2023, se realizaron dos ediciones del curso de formación al profesorado impartido por profesionales del sector.

Resumen de las actividades desarrolladas en 2023

- ▶ Incorporación de nuevas formaciones técnicas en el catálogo: “Formación Profesional en Instalación y mantenimiento de placas fotovoltaicas” y “Formación Profesional en Sostenibilidad aplicada al sistema productivo”.
- ▶ Realización de diez formaciones sobre: movilidad sostenible, edificación y rehabilitación, gases renovables, asesoría energética en entornos vulnerables, digitalización de redes eléctricas, redes de gas: verdes y digitales, sostenibilidad aplicada al sistema productivo, instalación y mantenimiento de placas fotovoltaicas y mantenimiento de parques eólicos. Se han sumado a este programa un total de 32.137 personas entre profesores y alumnos
- ▶ Publicación de nuevos volúmenes de la colección de libros teórico-prácticos “Vocational Education and Training in Energy”. Formación profesional para la empleabilidad sobre digitalización de redes eléctricas y sostenibilidad aplicada al sector productivo.
- ▶ Celebradas dos ediciones becaadas en modalidad *e-learning* certificada por la Universitat Oberta de Catalunya y la Fundación Naturgy sobre gases renovables y digitalización de redes eléctricas.
- ▶ Lanzamiento del primer curso profesional de formación de instalaciones fotovoltaicas dirigido en exclusiva a mujeres en situación de desempleo, en colaboración con el Instituto para la Transición Justa y la Plataforma para el empleo verde. La formación teórico-práctica de 210 horas ha permitido que el 40% de las participantes encontraran empleo en el sector.
- ▶ Adhesión a la Alianza para la FP Dual para impulsar la formación técnica en el ámbito de la energía. La Alianza es una iniciativa impulsada desde 2015 por Fundación Bertelsmann, Fundación Princesa de Girona, CEOE y la Cámara de Comercio de España.

Formación profesional para la empleabilidad en cifras

	2023
Beneficiarios totales	34.013
Centros educativos en España vinculados a los programas de formación	468
Horas de formación impartidas	560
Convenios y certificaciones con comunidades autónomas	9
Índice de empleo en las formaciones profesionalizadoras (%)	40



Realización de diez formaciones sobre: movilidad sostenible, edificación y rehabilitación, gases renovables, asesoría energética en entornos vulnerables, digitalización de redes eléctricas, redes de gas: verdes y digitales, sostenibilidad aplicada al sistema productivo, instalación y mantenimiento de placas fotovoltaicas y mantenimiento de parques eólicos.

Acerca de este informe

Para la elaboración del presente **Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023**, Naturgy ha utilizado como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI Standards) y los Sustainability Accounting Standards Board (SASB), y ha tenido presentes los requerimientos de la Ley 11/2018 sobre información no financiera.



10.

Acerca de este informe

El presente Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera forma parte del Informe de gestión y del Informe de gestión consolidado de Naturgy Energy Group, S.A. y sociedades dependientes, correspondientes al ejercicio 2023. Está sometido a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que dichos informes y ha sido sometido a verificación por un experto independiente de servicios de verificación. Con la emisión de este informe, Naturgy Energy Group, S.A. cumple con lo previsto por los artículos 262 de la Ley de Sociedades de Capital y 49 del Código de Comercio en su redacción dada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE.

Enfoque de materialidad

Para la elaboración del presente Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023, Naturgy ha utilizado como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI Standards) y los Sustainability Accounting Standards Board (SASB), y ha tenido presentes los requerimientos de la Ley 11/2018 sobre información no financiera.

La compañía considera que el informe se ha elaborado tomando como referencia los GRI Standards y ha aplicado el estándar universal GRI G3 "Temas materiales 2021", que ofrece orientaciones sobre la determinación de los temas materiales. Adicionalmente, Naturgy ha aplicado el estándar sectorial GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021 para identificar aquellos aspectos materiales específicos de este sector en el que Naturgy desarrolla parte de su actividad de negocio.

Proceso de determinación de los asuntos materiales

Con periodicidad anual, Naturgy identifica los impactos potenciales y reales, negativos y positivos; sobre la economía, el medioambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos en todas las actividades, y para ello se apoya en la herramienta Datamaran®.

Datamaran® cuenta con una identificación preliminar de aspectos (*topic mapping*) que asegura que en la determinación de asuntos materiales se parte de una descripción completa de los potenciales impactos que una compañía tiene sobre las personas y el entorno.

Además, esta herramienta proporciona las siguientes ventajas:

- › **Análisis de materialidad basado en datos:** Datamaran® es un software que permite un proceso integral basado en datos para monitorear riesgos externos, incluidos riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG). La tecnología del software ofrece análisis en tiempo real sobre oportunidades y riesgos estratégicos, regulatorios y de reputación. Su uso permite reforzar la comprensión de los asuntos ASG, geopolíticos, tecnológicos y emergentes, asegura la alineación con las diferentes expectativas de los grupos de interés internos y externos, y mejora la capacidad de la compañía para monitorear su evolución.

- › **Materialidad dinámica y basada en fuentes diversas:** el análisis tiene en cuenta la información publicada por diferentes empresas de todos los sectores en sus informes corporativos anuales, introduce en el análisis las regulaciones tanto obligatorias como otras iniciativas de políticas voluntarias, así como la información publicada en medios de comunicación tradicionales y redes sociales. El análisis se ha centrado en los temas que experimentaron un aumento en su relevancia, y en los grupos interés (pares, industria, reguladores, público en general) que impulsaron su protagonismo. Este análisis, realizado de forma periódica durante todo el año, permite hacer un seguimiento de los temas que están en vías de materializarse, de acuerdo con una perspectiva de materialidad dinámica.
- › **Mapa de asuntos general adaptado a la realidad de Naturgy:** los 21 temas evaluados (*issues*) en el análisis de materialidad han sido contruidos a partir de un exhaustivo mapa de 98 asuntos (*topic mapping*) que incluye la propia herramienta, de manera que todos los asuntos emergentes de interés son tenidos en cuenta en el diagnóstico.

Al igual que en el ejercicio 2022, en 2023 Naturgy ha anticipado los requerimientos planteados por la Directiva 2022/2464 de 14 de diciembre de 2022 relativa a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas y el reglamento delegado que la completa en lo que respecta a las normas de presentación de información sobre sostenibilidad (aplicable para el ejercicio de reporte 2024), y ha adoptado un enfoque de doble materialidad que integra dos perspectivas complementarias:

- › **Visión de dentro hacia afuera (en adelante materialidad de impacto):** analiza cómo la actividad de la compañía impacta en el medioambiente y la sociedad y cómo este impacto es percibido por los diferentes grupos de interés.
- › **Visión de afuera hacia adentro (en adelante materialidad financiera):** analiza cómo los asuntos de sostenibilidad afectan al desempeño de la empresa, cómo pueden afectar a la creación de valor y cómo estos asuntos son percibidos por los grupos de interés del ámbito financiero.

El diagnóstico ha tenido en cuenta las siguientes fuentes de información: los informes de sostenibilidad y financieros de 125 compañías de energía con actividad en los principales países donde Naturgy opera; más de 2.600 iniciativas de tipo regulatorio, tanto obligatorias como voluntarias, de aplicación a los sectores de utilities de gas y electricidad y generadoras de electricidad, y más de 11.000 artículos de noticias. Todo ello en el ámbito de las principales geografías donde la compañía desarrolla su actividad.

En la metodología utilizada, los informes financieros, así como las regulaciones obligatorias y de organismos reguladores se consideran fuentes representativas para incorporar al análisis las expectativas de los inversores y accionistas y permiten entender la materialidad financiera.

Por otro lado, los informes de sostenibilidad, las noticias e iniciativas regulatorias de tipo voluntario incorporan los asuntos que son relevantes para el resto de grupos de interés y facilitan el entendimiento de la materialidad de impacto.

Naturgy considera que la metodología utilizada, los criterios de selección de las fuentes consultadas y el volumen de datos analizado asegura que la determinación de los temas materiales ha tenido en cuenta, de manera equilibrada y representativa, los puntos de vista de los principales grupos de interés. Una vez identificados los asuntos materiales desde ambos puntos de vista, de impacto y financiero, son clasificados en una matriz que combina ambas perspectivas. De esta forma se han priorizado los asuntos materiales para los principales grupos de interés y aquellos asuntos que además son claves desde un punto de vista financiero por su influencia en la capacidad de crear valor a largo plazo por parte de la compañía.

El proceso de determinación de los asuntos materiales, así como el resultado del análisis ha sido supervisado por la Comisión de Sostenibilidad.

La metodología y el proceso seguidos para la realización del análisis de doble materialidad son revisados por el auditor encargado de la verificación del informe que evalúa la adaptación del proceso seguido a lo señalado por los estándares GRI de referencia.

Los resultados del análisis de materialidad están integrados con la evaluación de riesgos del grupo. En el medio y largo plazo, los asuntos identificados como materiales podrían llegar a representar un riesgo de gestión para Naturgy. Ver detalle sobre la gestión de riesgos en el capítulo “Integridad y confianza” de este informe.

Listado de temas materiales a nivel corporativo

Naturgy ha identificado diez asuntos materiales que se detallan a continuación:

Asuntos relevantes	
Economía circular y ecoeficiencia	Ambiental
Seguridad laboral y bienestar de los trabajadores	Social
Continuidad de negocio	Económico
Ciberseguridad y seguridad de la información	Gobernanza
Cambio climático y transición energética	Ambiental
Diversidad e igualdad de oportunidades	Social
Biodiversidad y capital natural	Ambiental
Derechos humanos	Social
Contribución y participación social	Social
Inversión y financiación ASG	Económico

Nota: cada país tiene una priorización diferente en función de su agenda en responsabilidad corporativa.

Bajo la perspectiva de doble materialidad, Naturgy considera que, de estos diez asuntos, seis de ellos son materiales desde una perspectiva financiera:

- › Economía circular y ecoeficiencia.
- › Seguridad laboral y bienestar de los trabajadores.
- › Continuidad de negocio.
- › Ciberseguridad y seguridad de la información.
- › Cambio climático y transición energética.
- › Diversidad e igualdad de oportunidades.

En relación con los asuntos materiales identificados en el ejercicio anterior, en 2023 se ha determinado un menor número de asuntos materiales ya que se ha aumentado el umbral para considerar que un asunto es material. Todos los asuntos materiales que han sido identificados en 2023 fueron también asuntos materiales en el ejercicio 2022.

Gestión de los temas materiales

La gestión que Naturgy hace de los asuntos materiales ha sido descrita a lo largo de los diferentes capítulos de este informe. Para cada uno de los asuntos, han sido explicados: los impactos positivos y negativos, reales o potenciales que la actividad de Naturgy provoca; los compromisos, las políticas y las medidas adoptadas para gestionar cada asunto y reducir o prevenir los impactos negativos; las iniciativas desarrolladas para potenciar los impactos positivos, y la eficacia de las medidas a través de los indicadores de desempeño.

A continuación, se identifica para cada asunto material en qué línea de negocio es más relevante y en qué capítulo y/o sección del informe se puede encontrar la información sobre su gestión y desempeño:



Asuntos materiales	Líneas de negocio					Gestión y desempeño
	Redes	Gestión de la Energía	Renovables y nuevos negocios	Comercialización	Riesgo concretado en el Mapa Corporativo de Riesgos	Capítulo y sección del informe
Economía circular y ecoeficiencia	■	■	■	■	Medioambiente y biodiversidad	La oportunidad de los retos ambientales. Economía circular y ecoeficiencia.
Seguridad laboral y bienestar de los trabajadores	■	■	■	■	Seguridad y salud/ Personas	Compromiso y talento. Seguridad y salud.
Continuidad de negocio	■	■	■	■	Continuidad de negocio y gestión de crisis	Modelo de negocio.
Ciberseguridad y seguridad de la información	■	■	■	■	Ciberseguridad/ Protección de datos	Integridad y confianza. Seguridad y privacidad.
Cambio climático y transición energética	■	■	■	■	Cambio climático	La oportunidad de los retos ambientales. Cambio climático y transición energética: Informe TCFD.
Diversidad e igualdad de oportunidades	■	■	■	■	Personas	Compromiso y talento. Interés por las personas.
Biodiversidad y capital natural	■	■	■		Medioambiente y Biodiversidad	La oportunidad de los retos ambientales. Biodiversidad y capital natural.
Derechos humanos	■	■	■	■	Compliance/ Reputación y ASG/ Personas	Integridad y confianza. Cumplimiento.
Contribución y participación social	■	■	■		Reputación y ASG	Responsabilidad social. Relación con las comunidades. Los grupos de interés de Naturgy.
Inversión y financiación ASG	■	■	■	■	Rating/Tipo de Interés/Liquidez	Modelo de negocio. Finanzas sostenibles. Modelo de negocio. Bono Verde.

Asuntos materiales desde un punto de vista financiero

Como se ha indicado anteriormente, Naturgy sigue un enfoque de doble materialidad como principio general para determinar sus impactos, riesgos y oportunidades de sostenibilidad más importantes. En este sentido, de los diez asuntos identificados como relevantes, seis de ellos se considera que además son materiales desde un punto de vista financiero. Es decir, Naturgy estima que su evolución puede impactar significativamente en la creación de valor a largo plazo, y que, por tanto, es necesario gestionarlos de una forma proactiva, para capturar las oportunidades y minimizar los riesgos que podrían representar.

A continuación, se expone para cada uno de ellos cómo la compañía entiende que estos asuntos contribuyen de manera especial a la creación de valor en el largo plazo.

Economía circular y ecoeficiencia	
<p>¿Por qué es material?</p>	<p>Ante la limitación de recursos y la necesidad de abandonar progresivamente los modelos económicos lineales; la producción de gases renovables como el biometano, a partir de residuos orgánicos o los excedentes de energía renovable, es un excelente ejemplo de economía circular en el sector energético.</p> <p>Basar la descarbonización de la economía de manera predominante en un alto nivel de electrificación con energías renovables presenta limitaciones técnicas en ciertos sectores intensivos en energía. Dado que la electrificación no puede cubrir toda la demanda de energía, una mayor integración de la electricidad y el gas es una solución eficaz para lograr los objetivos de descarbonización. La red de gas tiene actualmente una alta capacidad de almacenamiento y un nivel de alcance y capilaridad que permite transportar grandes cantidades de energía al lugar donde se va a consumir. El desarrollo de gases renovables, biometano e hidrógeno, forma parte también de la Estrategia de Transición Justa.</p> <p>Como uno de los principales operadores de infraestructuras básicas de gas natural, Naturgy asume su papel de liderazgo como motor del desarrollo de la cadena de valor del gas renovable.</p>
<p>Impacto sobre el negocio</p>	<p>Potencial disminución de ingresos y pérdida del valor de activos.</p>
<p>Estrategia de negocio que lo apoya</p>	<p>El futuro del gas natural pasa por alcanzar su descarbonización. Naturgy, en su Plan Estratégico 2021-2025, plantea objetivos en materia de gases renovables con la implementación de proyectos en territorios de transición justa. Adicionalmente, la estrategia de Naturgy en economía circular incluye iniciativas relacionadas con el agua y los residuos.</p>
<p>Métrica de seguimiento a largo plazo</p>	<p>Producción y comercialización de 522 GWh de gas renovable en 2025.</p>

Seguridad laboral y bienestar de los trabajadores

¿Por qué es material?

Además de la responsabilidad legal que tiene la compañía de proteger a sus trabajadores frente a los riesgos de la salud y la seguridad en el trabajo, contar con un entorno de trabajo seguro y saludable representa una pauta de conducta ética. Proporcionar unas buenas condiciones de salud y seguridad en el trabajo conlleva una serie de ventajas clave como la mejora de motivación y el compromiso de los empleados, una reducción de costes derivados de bajas por enfermedades y accidentes, mejoras en productividad, mejor reputación y valoración de la compañía por parte de los grupos de interés.

Impacto sobre el negocio

Incremento de costes por mayor siniestralidad, menor productividad y mayor riesgo.

Estrategia de negocio que lo apoya

Plan de seguridad 2024-2025 que a través de seis redes de trabajo pone el foco en el liderazgo visible en seguridad propio y en las empresas colaboradoras, y evolucionar el modelo de seguridad de la compañía a las nuevas formas de organización del trabajo y sus riesgos asociados.

Métrica de seguimiento a largo plazo

Mantener unos índices de frecuencia y gravedad entre el personal propio en 2025 por debajo de 0,12 y 6,15 respectivamente.

El desempeño en materia de seguridad laboral y salud forma parte de las métricas que se valoran en la evaluación del desempeño de los empleados.

Continuidad de negocio

¿Por qué es material?

Actuar en un sector esencial como es el energético, operar infraestructuras críticas para garantizar la continuidad y la calidad del suministro y hacerlo en un contexto como el actual, marcado por la transición energética hacia un modelo energético descarbonizado y las crisis geopolíticas, económicas y sociales, evidencia la necesidad de contar con un modelo de negocio capaz de afrontar estos retos y adaptarse a las necesidades futuras de manera que esté asegurada la continuidad del negocio.

Impacto sobre el negocio

Potencial disminución de ingresos y pérdida del valor de activos.

Estrategia de negocio que lo apoya

Naturgy está inmersa en un proceso de transformación. El Plan Estratégico 2021-2025 sienta las bases de esta transformación. La estrategia está centrada en el crecimiento orgánico, consistente con la transición energética, que aprovecha la rotación de activos oportunista para acelerar la transformación y poner su foco en las renovables.

Métrica de seguimiento a largo plazo

Inversión total de 13.200 millones de euros. Ebitda estimado a 2025 en torno a 5.100 millones de euros.

Ciberseguridad y seguridad de la información

¿Por qué es material?

La transformación de Naturgy pasa por aumentar su huella digital, tanto en la relación con los clientes como en la gestión de sus redes y activos en general. En este contexto, es crítico contar con infraestructuras y sistemas de información seguros y a salvo de amenazas. Naturgy está expuesta a amenazas en relación con la disponibilidad, confidencialidad, integridad y privacidad de la información y la tecnología que soporta los procesos de negocio, así como al riesgo de incumplimiento de la normativa relacionada con la ciberseguridad. Tales amenazas incluyen el acceso no autorizado y el uso, la interrupción, modificación o destrucción de información como resultado de actos terroristas, ataques maliciosos, sabotaje y otros actos intencionales.

Impacto sobre el negocio

Potencial disminución de ingresos y potencial incremento de costes.

Estrategia de negocio que lo apoya

Ser un operador *best-in-class* es uno de los pilares estratégicos de la compañía a través de la transformación de sus operaciones para simplificarlas y digitalizarlas.

Métrica de seguimiento a largo plazo

Alcanzar un nivel de 790 puntos en 2025 en el índice internacional BitSight.

[Continúa >](#)



Cambio climático y transición energética

¿Por qué es material?

En un contexto orientado hacia un modelo energético basado en energías renovables y una disminución progresiva del uso de combustibles fósiles, la descarbonización del suministro energético es clave en la lucha contra el cambio climático. Naturgy, como compañía presente en múltiples territorios, está firmemente comprometida con la lucha contra el cambio climático. Además, es también una oportunidad estratégica, ya que la demanda de energía se redireccionará hacia aquellas fuentes y proveedores con un mix menos intensivo en carbono.

Impacto sobre el negocio

Potencial disminución de ingresos, pérdida del valor de activos, menor acceso a fuentes de financiación.

Estrategia de negocio que lo apoya

La estrategia de Naturgy para los próximos años se centra en un crecimiento que contribuya a la transición energética apostando por proyectos renovables. La compañía tiene un objetivo de inversión de más de 6.000 millones de euros en renovables en el período 2023-2025, lo que le permitirá incrementar su capacidad renovable hasta los 10 GW. La acción climática de Naturgy se basa en la gestión e integración de los riesgos y oportunidades del cambio climático en la estrategia de la compañía. Las líneas de actuación, los objetivos e indicadores clave tienen como objetivo promover las energías renovables, la eficiencia energética y el gas renovable, así como ofrecer soluciones innovadoras para el transporte que contribuyan a la reducción de emisiones y la mejora de la calidad del aire en las ciudades.

Métrica de seguimiento a largo plazo

Este objetivo de inversión en renovables se acompaña de objetivos de reducción de emisiones en los tres alcances de forma que en 2025 las emisiones totales del grupo se hayan reducido un 27% respecto de 2017. Además, Naturgy se compromete a alcanzar cero emisiones netas de carbono en 2050.

Continúa >

La estrategia de Naturgy para los próximos años se centra en un crecimiento que contribuya a la **transición energética** apostando por **proyectos renovables**.

Diversidad e igualdad de oportunidades

¿Por qué es material?

Contar con un entorno laboral diverso e inclusivo que integre diferentes perspectivas y experiencias enriquece la gestión empresarial y contribuye a construir culturas empresariales más sólidas y preparadas para abordar los retos futuros. Un entorno laboral respetuoso con la diversidad e inclusivo contribuye a captar y fidelizar el mejor talento, mejora la productividad y reduce los riesgos reputacionales.

Naturgy promueve el desarrollo profesional y personal de todos sus empleados, asegurando la igualdad de oportunidades a través de sus políticas de actuación y no acepta ningún tipo de discriminación en el ámbito laboral o profesional.

Impacto sobre el negocio

Incremento de riesgos, menor productividad.

Estrategia de negocio que lo apoya

Naturgy cree firmemente en el valor exponencial de la diversidad. Cuanto más diversas sean las personas y más se reconozca el valor de esa diferencia en los equipos, mejor se podrá anticipar y adaptar la compañía a cada nuevo desafío. En este contexto, la estrategia en diversidad es un compromiso con la organización y las personas para invertir e impulsar talento diverso y transformador a través de programas de integración, reconocimiento y promoción de la diversidad de género, edad, capacidades y funcional.

En los dos últimos años, la estrategia de gestión del talento diverso de Naturgy ha estado centrada en avanzar el equilibrio del talento por tramos generacionales y en la paridad de género. El talento joven tiene especial protagonismo en la transformación de la compañía a través de programas de contratación "Flex & Lead" y desarrollo de talento "Internal Lead Talent".

Métrica de seguimiento a largo plazo

Alcanzar un 40% de mujeres en puestos directivos y gerenciales en España en 2025. El desempeño en materia de diversidad e igualdad forma parte de las métricas que se valoran en la evaluación del desempeño de los empleados.

Materialidad de los aspectos de la Ley 11/2018

El análisis de materialidad ha permitido constatar que prácticamente todos los aspectos requeridos por la Ley 11/2018 sobre información no financiera son materiales para las actividades específicas desarrolladas por Naturgy. En este sentido, de acuerdo con el informe de revisión independiente, en el presente informe se ha dado respuesta a todos aquellos aspectos requeridos por la Ley 11/2018 que son materiales para Naturgy.

Únicamente, no se han identificado como materiales el desperdicio de alimentos y la contaminación lumínica y acústica. El desperdicio de alimentos no es un asunto relevante para la compañía debido a que la actividad de la compañía no se encuentra vinculada con el sector alimentario y la compañía no realiza un consumo intensivo de alimentos. Asimismo, los análisis de riesgos ambientales realizados por la compañía han determinado que la compañía no tiene un impacto significativo o relevante en la contaminación lumínica y acústica.

Alcance de la información

Introducción al alcance de información

Siguiendo la recomendación del estándar internacional de Reporting de GRI, Naturgy ha tenido en cuenta para la definición de la cobertura de este informe las sociedades sobre las que tiene capacidad de control, aquellas sobre las que dispone de influencia significativa y aquellas actividades relevantes para el grupo desde los puntos de vista ambiental, social y de gobierno (ASG).

En el Informe Financiero Consolidado correspondiente al ejercicio 2023, concretamente en el Anexo I, se detalla el conjunto de sociedades en las que Naturgy tiene participación y que forman parte del perímetro del grupo.

Alcance temporal

El Informe de Sostenibilidad y Estado de la Información No Financiera se publica anualmente y cubre un año natural, de 12 meses. Este informe cubre la información relativa al ejercicio 2023.

Marco de referencia

La elaboración del presente informe considera los siguientes marcos de referencia, que condicionan su estructura, alcance y contenidos:

- › La información financiera publicada en este informe debe ser consistente con las Cuentas Anuales y, por tanto, cumplir con lo previsto por la normativa española y europea correspondientes.
- › La información de sostenibilidad, o ASG, en aplicación de lo previsto por la Ley 11/2018, se elabora aplicando un estándar o marco de reporte. Naturgy ha escogido la utilización de los Estándares GRI en su opción esencial, teniendo en cuenta la profundidad de este estándar, su reconocimiento y universalidad, y la experiencia en su aplicación durante más de una década. Para el informe de este año Naturgy ha seguido la versión de GRI de 2021 y al estándar sectorial 11 de petróleo y gas.
- › Adicionalmente, y con carácter voluntario, Naturgy también reporta siguiendo el estándar internacional SASB, que forma parte de la IFRS Foundation por su relevancia a nivel internacional.

Perímetro del informe

Los datos financieros y no financieros de Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales -el Grupo Naturgy- (en adelante, Naturgy, la “compañía” o el “grupo”) presentados en este informe son consolidados y hacen referencia a todas las actividades llevadas a cabo durante el año 2023 como operador global de gas y electricidad a través de las sociedades incluidas en el Anexo I del Informe Financiero Consolidado del ejercicio 2023, con las siguientes consideraciones:

- › Aquellos indicadores que representan la evolución a lo largo del año recogen la información de las sociedades excluidas del perímetro de consolidación por haber sido puestas 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.
- › Al tratarse de datos consolidados con carácter general no incluyen a las sociedades que consolidan por el método de participación (Anexo I, apartados 2 y 4).

- › Excepto el número de empleados, el resto de la información relativa al personal propio 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.
- › En el ámbito de medioambiente, la información presentada hace referencia únicamente a aquellas sociedades o actividades en las que la participación es igual o superior al 50%, tienen capacidad de influencia en la gestión ambiental y cuentan con una capacidad de impacto significativo, considerando los datos globales.
- › Las sociedades que gestionan activos de generación nuclear se incluyen para las magnitudes operativas, pero no para el resto de las magnitudes medioambientales por no poder disponer a tiempo de estos indicadores en el momento de emisión del informe.

Limitaciones del perímetro

Naturgy considera que este informe refleja de una forma razonable y equilibrada el desempeño medioambiental, social y de gobierno de la compañía. En caso de que algún indicador en particular no se haya podido elaborar de acuerdo con el perímetro del informe, se añaden notas explicativas al pie de cada tabla.

A lo largo del informe, cuando se considera que facilita la interpretación de los datos, se especifica el alcance de cada uno de los indicadores mostrados, así como variaciones relevantes respecto al ejercicio anterior.

Cambios en el perímetro

Las variaciones en el perímetro de consolidación de 2023 respecto a 2022 se describen en el Anexo II de las Cuentas Anuales Consolidadas.

Cumplimiento con los estándares de referencia

La compañía ha preparado su Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera utilizando como referencia los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión de 2021, y el estándar GRI 11: Sector petróleo y gas 2021 para la determinación de los temas materiales. Adicionalmente, la compañía da respuesta en el presente informe a los indicadores identificados para los sectores “Electric Utilities & Power Generators” y “Gas Utilities & Distributors” de los estándares SASB, que están bajo la supervisión de International Sustainability Standards Board (ISSB).

Naturgy considera que ha elaborado el presente informe de acuerdo con los Principios para la elaboración de informes definidos por GRI en su estándar universal GRI 1 Fundamentos 2021, y que son los siguientes:

- › **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.

- › **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 la de otras compañías.
- › **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.
- › **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 a visión de futuro y modelo de negocio ahondan específicamente en este ámbito.
- › **Puntualidad:** Naturgy publica su Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 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.
- › **Verificabilidad:** la compañía cuenta con los sistemas de información y controles internos que permiten recoger y analizar la información de las fuentes originales, y elaborar el presente informe de forma fiable, precisa y de calidad para la presentación ante un tercero.

La información relativa a cómo Naturgy atiende a su deber de respetar los derechos humanos, se ha preparado de acuerdo con lo establecido por United Nations Guiding Principles Reporting Framework, cuyo objetivo 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.

Adicionalmente, Naturgy responde a los requerimientos de información derivados del Reglamento de Taxonomía, Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y el Consejo de Europa que establece un sistema de clasificación de las actividades económicas sostenibles, que define en base a criterios objetivos lo que es y no es sostenible. Naturgy atiende a los requerimientos técnicos de información establecidos en los Actos Delegados de la Taxonomía de la UE, 2021/2139, 2022/1214 y 2023/2486, que complementan el mencionado reglamento, e informa del grado de elegibilidad y alineamiento de sus actividades de acuerdo con la taxonomía europea para los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático.

Por último, Naturgy también emite el informe de Bono Verde, que recoge los indicadores de beneficio ambiental del ejercicio de acuerdo con las directrices y los procedimientos para la emisión de bonos verdes de los Green Bond Principles (rendición de cuentas publicada por la International Capital Market Association).

Verificación

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 las recomendaciones de Global Reporting Initiative, Naturgy encarga anualmente una verificación de los contenidos de su informe a un tercero independiente. El presente informe, correspondiente al ejercicio 2023 ha sido verificado por KPMG, que revisa la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera a lo señalado en los estándares de Global Reporting Initiative, en la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad, y en los estándares SASB.

Adicionalmente, la compañía encarga la verificación conforme la clasificación de actividades ha sido preparada con arreglo a los requerimientos técnicos definidos en los Actos Delegados de la Taxonomía de la UE 2021/2139, 2022/1214 y 2023/2486, que complementan al Reglamento 2020/852 del Parlamento Europeo y el Consejo de Europa.

Como resultado del proceso, se elabora un informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y el 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.

Asimismo, el Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero del año 2023, correspondiente a la huella de carbono corporativa de Naturgy para ese periodo de seguimiento, ha sido verificada por Verico SCE, conforme a los requisitos establecidos en las normas UNE-ISO 14064 y GHG Protocol.

Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto

Naturgy publica su Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera con periodicidad anual. El presente informe se corresponde con el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, que coincide con la periodicidad de presentación de información de sus Cuentas Anuales. El informe ha sido publicado el 27 de febrero de 2024.

Cabe resaltar, además, que Naturgy publica informes de responsabilidad corporativa de alcance local en algunos de los principales países donde opera.

Los lectores pueden dirigir sus dudas, consultas o solicitudes de información a través de la página web corporativa: <https://www.naturgy.com/inicio>

Anexos

1. Indicadores no financieros

Informe Taxonomía UE (Reglamento 2020/852)

Volumen de negocios 2023

Ejercicio financiero 2023	2023	Criterios de contribución sustancial					
		Volumen de negocios absoluto	Proporción del volumen de negocios	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular
Actividad económica	Código	M€	%	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL
A. Actividades elegibles según la taxonomía							
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se alinean a la taxonomía)							
Fabricación de hidrógeno	CCM 3.10	0	0	S	N/EL	N/EL	N/EL
Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	CCM 4.01	80	0	S	N/EL	N/EL	N/EL
Generación de electricidad a partir de energía eólica	CCM 4.03	410	2	S	N/EL	N/EL	N/EL
Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	CCM 4.05	265	1	S	N/EL	N/EL	N/EL
Transporte y distribución de electricidad	CCM 4.09	1.751	8	S	N/EL	N/EL	N/EL
Almacenamiento de electricidad	CCM 4.10	0	0	S	N/EL	N/EL	N/EL
Digestión anaerobia de lodos de depuradora	CCM 5.06	0	0	S	S	N/EL	N/EL
Digestión anaerobia de bioresiduos	CCM 5.07	0	0	S	N/EL	N/EL	N/EL
Captura y utilización de gases de vertedero	CCM 5.10	0	0	S	N/EL	N/EL	N/EL

Criterios de ausencia de perjuicio significativo											
Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Garantías mínimas	Proporción del volumen de negocios que se alinea a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), año 2022	Categoría actividad facilitadora	Categoría actividad de transición
S; N; N/EL	S; N; N/EL	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	F	T
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	-	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	-	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	1	-	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	-	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	5	F	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	F	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	-	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	-	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	-	-

Continúa >

Ejercicio financiero 2023		2023		Criterios de contribución sustancial			
Actividad económica	Código	Volumen de negocios absoluto	Proporción del volumen de negocios	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular
		M€	%	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL
Infraestructura que permite el transporte por carretera y el transporte público hipocarbónicos	CCM 6.15	0	0	S	N/EL	N/EL	N/EL
Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)	CCM 7.04	0	0	S	N/EL	N/EL	N/EL
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	CCM 7.06	27	0	S	N/EL	N/EL	N/EL
Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que se alinean a la taxonomía) (A.1)	-	2.534	11	11	0	0	0
De las cuales: facilitadoras	-	1.779	8	8	0	0	0
De las cuales: de transición	0	0	0				
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se alinean a la taxonomía)							
Generación de electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos	CCM 4.29	2.660	12	EL	N/EL	N/EL	N/EL
Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos	CCM 4.30	69	0	EL	N/EL	N/EL	N/EL

Criterios de ausencia de perjuicio significativo											
Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Garantías mínimas	Proporción del volumen de negocios que se alinea a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), año 2022	Categoría actividad facilitadora	Categoría actividad de transición
S; N; N/EL	S; N; N/EL	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	F	T
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	F	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	F	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	F	-
0	0	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	6		
0	0	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	5	F	
-	0	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0		T
N/EL	N/EL								19	-	-
N/EL	N/EL								0	-	-

Continúa >

Ejercicio financiero 2023	2023		Criterios de contribución sustancial				
	Código	Volumen de negocios absoluto M€	Proporción del volumen de negocios %	Mitigación del cambio climático S; N; N/EL	Adaptación al cambio climático S; N; N/EL	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos S; N; N/EL	Transición a economía circular S; N; N/EL
Actividad económica							
Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se alinean a la taxonomía) (A.2)	-	2.729	12	12	0	0	0
Total A.1 + A.2	-	5.263	23	23	0	0	0
B. Actividades no elegibles según la taxonomía							
Volumen de negocios de actividades no elegibles según la taxonomía (B)	-	17.353	77				
Total A + B	-	22.661	100				

En la actividad de generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica, se ha recalculado el porcentaje reportado en 2022 (de 1% a 0%) debido al error de considerar la cifra de volumen negocios por la actividad de adaptación.

	Proporción del volumen de negocios/volumen de negocios total	
	que se alinea a la taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	11,2%	23,3%
CCA	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,0%	0,0%
PPC	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%

Criterios de ausencia de perjuicio significativo											
Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Garantías mínimas	Proporción del volumen de negocios que se alinea a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), año 2022	Categoría actividad facilitadora	Categoría actividad de transición
S; N; N/EL	S; N; N/EL	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	F	T
0	0								19		
0	0								25		



CAPEX 2023

Ejercicio financiero 2023	2023	Criterios de contribución sustancial					
		Actividad económica	CAPEX absoluto	Proporción del CAPEX	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos
	Código	M€	%	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL
A. Actividades elegibles según la taxonomía							
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se alinean a la taxonomía)							
Fabricación de hidrógeno	CCM 3.10 / CCA 3.10	0	0	S	S	N/EL	N/EL
Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	CCM 4.01 / CCA 4.01	551	21	S	S	N/EL	N/EL
Generación de electricidad a partir de energía eólica	CCM 4.03 / CCA 4.03	786	30	S	S	N/EL	N/EL
Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	CCM 4.05 / CCA 4.05	14	1	S	S	N/EL	N/EL
Transporte y distribución de electricidad	CCM 4.09 / CCA 4.09	582	22	S	S	N/EL	N/EL
Almacenamiento de electricidad	CCM 4.10 / CCA 4.10	0	0	S	S	N/EL	N/EL
Digestión anaerobia de lodos de depuradora	CCM 5.06 / CCA 5.06	0	0	S	S	N/EL	N/EL
Digestión anaerobia de bioresiduos	CCM 5.07	0	0	S	N	N/EL	N/EL
Captura y utilización de gases de vertedero	CCM 5.10	0	0	S	N	N/EL	N/EL
Infraestructura que permite el transporte por carretera y el transporte público hipocarbónicos	CCM 6.15 / CCA 6.15	0	0	S	S	N/EL	N/EL

Criterios de ausencia de perjuicio significativo											
Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Garantías mínimas	Proporción del volumen de negocios que se alinea a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), año 2022	Categoría actividad facilitadora	Categoría actividad de transición
S; N; N/EL	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	F	T
N/EL	N/EL	Si	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	-	-
N/EL	N/EL	Si	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	22	-	-
N/EL	N/EL	Si	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	13	-	-
N/EL	N/EL	Si	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	1	-	-
N/EL	N/EL	Si	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	23	F	-
N/EL	N/EL	Si	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	F	-
N/EL	N/EL	Si	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	-	-
N/EL	N/EL	Si	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	-	-
N/EL	N/EL	Si	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	-	-
N/EL	N/EL	Si	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	F	-

Ejercicio financiero 2023		2023		Criterios de contribución sustancial			
Actividad económica	Código	Volumen de negocios absoluto	Proporción del volumen de negocios	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular
		M€	%	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL
Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)	CCM 7.04 / CCA 7.04	0	0	S	S	N/EL	N/EL
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	CCM 7.06 / CCA 7.06	9	0	S	S	N/EL	N/EL
CAPEX de actividades medioambientalmente sostenibles (que se alinean a la taxonomía) (A.1)	-	1.942	74	74	0	0	0
De las cuales: facilitadoras	-	591	23	23	0	0	0
De las cuales: de transición	-	0	0	0			
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se alinean a la taxonomía)							
Generación de electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos	CCM 4.29 / CCA 4.29	127	5	EL	EL	N/EL	N/EL
Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos	CCM 4.30 / CCA 4.30	5	0	EL	EL	N/EL	N/EL
CAPEX de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se alinean a la taxonomía) (A.2)	-	132	5	5	0	0	0
Total A.1 + A.2	-	2.074	79	79	0	0	0
B. Actividades no elegibles según la taxonomía							
CAPEX de actividades no elegibles según la taxonomía (B)	-	538	21	-	-	-	-
Total A + B	-	2.612	100	-	-	-	-

Las actividades de adaptación están alineadas, por este motivo así se indica en la tabla con “S”, sin embargo, no se dispone de la granularidad en sistemas para obtener el dato económico del Indicador Clave de Rendimiento. Por este motivo, se reporta la actividad alineada, pero con importe cero.

	Proporción de las CAPEX/CAPEX totales	
	que se alinea a la taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	74,4%	79,4%
CCA	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,0%	0,0%
PPC	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%



Naturgy pone en marcha su primera fotovoltaica en Fuerteventura e impulsa la transición energética de Canarias con **145 MW renovables** operativos en 2024.



OPEX 2023

Ejercicio financiero 2023		2023	Criterios de contribución sustancial				
Actividad económica	Código	OPEX absoluto	Proporción del OPEX	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular
		M€	%	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL
A. Actividades elegibles según la taxonomía							
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se alinean a la taxonomía)							
Fabricación de hidrógeno	CCM 3.10 / CCA 3.10	0	0	S	S	N/EL	N/EL
Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	CCM 4.01 / CCA 4.01	5	1	S	S	N/EL	N/EL
Generación de electricidad a partir de energía eólica	CCM 4.03 / CCA 4.03	51	15	S	S	N/EL	N/EL
Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	CCM 4.05 / CCA 4.05	12	3	S	S	N/EL	N/EL
Transporte y distribución de electricidad	CCM 4.09 / CCA 4.09	69	20	S	S	N/EL	N/EL
Almacenamiento de electricidad	CCM 4.10 / CCA 4.10	0	0	S	S	N/EL	N/EL
Digestión anaerobia de lodos de depuradora	CCM 5.06 / CCA 5.06	0	0	S	S	N/EL	N/EL
Digestión anaerobia de bioresiduos	CCM 5.07	0	0	S	N	N/EL	N/EL
Captura y utilización de gases de vertedero	CCM 5.10	0	0	S	N	N/EL	N/EL
Infraestructura que permite el transporte por carretera y el transporte público hipocarbónicos	CCM 6.15 / CCA 6.15	0	0	S	S	N/EL	N/EL

Criterios de ausencia de perjuicio significativo											
Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Garantías mínimas	Proporción del volumen de negocios que se alinea a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), año 2022	Categoría actividad facilitadora	Categoría actividad de transición
S; N; N/EL	S; N; N/EL	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	F	T
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	-	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	1	-	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	15	-	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	3	-	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	19	F	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	F	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	-	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	-	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	-	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	F	-

Ejercicio financiero 2023		2023		Criterios de contribución sustancial			
Actividad económica	Código	Volumen de negocios absoluto	Proporción del volumen de negocios	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular
		M€	%	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL
Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)	CCM 7.04 / CCA 7.04	0	0	S	S	N/EL	N/EL
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	CCM 7.06 / CCA 7.06	0	0	S	S	N/EL	N/EL
OPEX de actividades medioambientalmente sostenibles (que se alinean a la taxonomía) (A.1)	-	136	39	39	0	0	0
De las cuales: facilitadoras		69	20	20	0	0	0
De las cuales: de transición		0	0	0			
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se alinean a la taxonomía)							
Generación de electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos	CCM 4.29 / CCA 4.29	37	11	EL	EL	N/EL	N/EL
Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos	CCM 4.30 / CCA 4.30	3	1	EL	EL	N/EL	N/EL
OPEX de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se alinean a la taxonomía) (A.2)	-	41	12	12	0	0	0
Total A.1 + A.2	-	177	51	51	0	0	0
B. Actividades no elegibles según la taxonomía							
OPEX de actividades no elegibles según la taxonomía (B)	-	169	49				
Total A + B	-	346	100				

Criterios de ausencia de perjuicio significativo											
Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Garantías mínimas	Proporción del volumen de negocios que se alinea a la taxonomía (A.1) o elegible según la taxonomía (A.2), año 2022	Categoría actividad facilitadora	Categoría actividad de transición
S; N; N/EL	S; N; N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	1	F	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	0	F	-
N/EL	N/EL	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	1	F	-
0	0	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	39		
0	0	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	20	F	
		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	-		T
N/EL	N/EL								11		
N/EL	N/EL								1		
0	0								12		
0	0								51		

Las actividades de adaptación están alineadas, por este motivo así se indica en la tabla con “S”, sin embargo, no se dispone de la granularidad en sistemas para obtener el dato económico del Indicador Clave de Rendimiento. Por este motivo se reporta la actividad alineada, pero con importe cero.

	Proporción de los OPEX/OPEX totales	
	que se alinea a la taxonomía por objetivo	elegible según la taxonomía por objetivo
CCM	39,4%	51,1%
CCA	0,0%	0,0%
WTR	0,0%	0,0%
CE	0,0%	0,0%
PPC	0,0%	0,0%
BIO	0,0%	0,0%



Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil

A continuación, se incorporan las plantillas requeridas según el Reglamento Delegado de la UE 2022/1214. Al no tener actividades alineadas, las plantillas 2 y 3, no aplican en el caso de Naturgy.

Plantilla 1

Fila	Actividades relacionadas con la energía nuclear	
1	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	No
2	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	No
3	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	Sí
Actividades relacionadas con el gas fósil		
4	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	Sí
5	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	Sí
6	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	No

En esta sección se incorporan las plantillas publicadas en el Reglamento Delegado de la UE 2022/1214.

Plantilla 4

Volumen de negocios 2023		Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Fila	Actividades	Importe	%	Importe	%	Importe	%
1	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocios.	0	—%	0	—%	0	—%
2	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocios.	0	—%	0	—%	0	—%
3	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocios.	0	—%	0	—%	0	—%
4	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocios.	2.660	11,8%	2.660	11,8%	0	—%
5	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocios.	69	0,3%	69	0,3%	0	—%

Continúa >

Volumen de negocios 2023

		Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Fila	Actividades	Importe	%	Importe	%	Importe	%
6	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocios.	0	—%	0	—%	0	—%
7	Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se alinean a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador de Volumen de negocios.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
8	Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se alinean a la taxonomía en el denominador del Volumen de negocios.	2.729	12,1%	2.729	12,1%	0	—%

CAPEX 2023

		Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Fila	Actividades	Importe	%	Importe	%	Importe	%
1	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CAPEX.	0	—%	0	—%	0	—%
2	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CAPEX.	0	—%	0	—%	0	—%
3	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CAPEX.	0	—%	0	—%	0	—%
4	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CAPEX.	127	4,9%	127	4,9%	0	—%
5	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CAPEX.	5	0,2%	5	0,2%	0	—%
6	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del CAPEX.	0	—%	0	—%	0	—%

Continúa >

CAPEX 2023

		Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Fila	Actividades	Importe	%	Importe	%	Importe	%
7	Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se alinean a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del CAPEX.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
8	Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se alinean a la taxonomía en el denominador del CAPEX.	132	5,1%	132	5,1%	0	—%

OPEX 2023

		Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Fila	Actividades	Importe	%	Importe	%	Importe	%
1	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OPEX.	0	—%	0	—%	0	—%
2	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OPEX.	0	—%	0	—%	0	—%

Continúa >

OPEX 2023

		Proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
		(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Fila	Actividades	Importe	%	Importe	%	Importe	%
3	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OPEX.	0	—%	0	—%	0	—%
4	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OPEX.	37	10,7%	37	10,7%	0	—%
5	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OPEX.	3	1,0%	3	1,0%	0	—%
6	Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del OPEX.	0	—%	0	—%	0	—%
7	Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se alinean a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del OPEX.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
8	Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se alinean a la taxonomía en el denominador del OPEX.	40	11,7%	0	11,7%	0	—%

A continuación, se adjuntan las plantillas 5 para la actividad no elegible de generación de electricidad a partir de energía nuclear.

Plantilla 5

Volumen de negocios 2023			
Fila	Actividades	Importe	%
1	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocios.	0	—%
2	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocios.	0	—%
3	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocios.	245	1%
4	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocios.	0	—%
5	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocios.	0	—%
6	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de Volumen de negocios.	0	—%
7	Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del Volumen de negocios.	17.108	76%
8	Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del Volumen de negocios.	17.353	77%

CAPEX 2023			
Fila	Actividades	Importe	%
1	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de CAPEX.	0	—%
2	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de CAPEX.	0	—%
3	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de CAPEX.	19	1%
4	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de CAPEX.	0	—%
5	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de CAPEX.	0	—%
6	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de CAPEX.	0	—%
7	Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del CAPEX.	518	20%
8	Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del CAPEX.	538	21%

OPEX 2023			
Fila	Actividades	Importe	%
1	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de OPEX.	0	—%
2	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de OPEX.	0	—%
3	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de OPEX.	21	6%
4	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de OPEX.	0	—%
5	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de OPEX.	0	—%
6	Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador de OPEX.	0	—%
7	Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del OPEX.	148	43%
8	Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del OPEX.	169	49%

Integridad y confianza

Ingresos procedentes de ventas a terceros y transacciones intragrupo (millones de euros)

	2022	
Jurisdicción fiscal	Terceros	Entidad vinculada
Argentina	575,1	70,0
Australia	35,2	1,8
Brasil	2.325,0	4,6
Chile	1.432,4	3,9
Costa Rica	43,5	0,0
Ecuador	0,1	0,0
España	26.998,9	31.481,1
Francia	724,2	0,0
Irlanda	2.655,8	1.210,4
Israel	5,1	0,0
Italia	0,0	0,0
Luxemburgo	41,8	0,0
Marruecos	1,1	0,0
México	2.149,7	507,0
Países Bajos	0,0	203,8
Panamá	890,8	13,9
Portugal	422,9	0,0
Puerto Rico	552,6	0,0
República Dominicana	109,4	0,0
Uzbekistán	0,2	0,0

Nota: datos agregados a nivel país, no se eliminan operaciones realizadas entre empresas del grupo dentro del mismo país.

Experiencia de cliente

Asequibilidad de la energía

			2023	2022
Argentina	Negocio de gas	Tarifa promedio al por menor (clientes retail)	2,35	5,79
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados)	6,99	7,63
		Factura típica por 50 MMBTU (retail)	10	24
		Factura típica por 100 MMBTU (retail)	20	50
	Negocio eléctrico	Tarifa promedio al por menor (clientes retail residencial)	0,02	n.d.
		Tarifa promedio al por menor (clientes retail comercial)	0,02	n.d.
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados industrial) ⁽¹⁾	0,03	n.d.
		Factura típica por 500 kWh (retail)	3,9	n.d.
		Factura típica por 1000 kWh (retail)	5,3	n.d.
Brasil	Negocio de gas	Tarifa promedio al por menor (clientes retail)	54,81	39,41
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados)	18,26	14,35
		Factura típica por 50 MMBTU (retail)	26	29
		Factura típica por 100 MMBTU (retail)	3.033	2.924
Chile	Negocio de gas	Tarifa promedio al por menor (clientes retail residencial)	30,50	27,91
		Tarifa promedio al por menor (clientes retail comercial)	23,78	23,54
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados industrial) ⁽¹⁾	11,70	14,36
		Factura típica por 50 MMBTU (retail)	117	133
		Factura típica por 100 MMBTU (retail)	234	266
España	Negocio de gas	Tarifa promedio al por menor (clientes retail)	28,70	21,20
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados)	18,50	26,45
		Factura típica por 50 MMBTU (retail)	1.434	1.060
		Factura típica por 100 MMBTU (retail)	2.869	2.120
	Negocio eléctrico	Tarifa promedio al por menor (clientes retail)	0,24	0,26
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados)	0,13	0,20
		Factura típica por 500 kWh (retail)	123	128
		Factura típica por 1000 kWh (retail)	245	257

Continúa >

En España el cálculo de la tarifa promedio negocio de gas y eléctrico: Año 2022: datos reales de facturación dic. 21 - nov. 22 (a fecha de extracción no se disponen de datos reales de dic. 22). Se incluye el término de potencia y energía (sin IVA y otros conceptos). Los valores de factura típica de México han caído al caer los costes de la materia prima. Para estos datos se han utilizado tipos de cambio medio. Excepto para Argentina, que por ser economía hiperinflacionaria se calculan con tipo de cambio de cierre.

⁽¹⁾No incluye GNV, ni GNL para plantas satélite unicliente de regasificación.

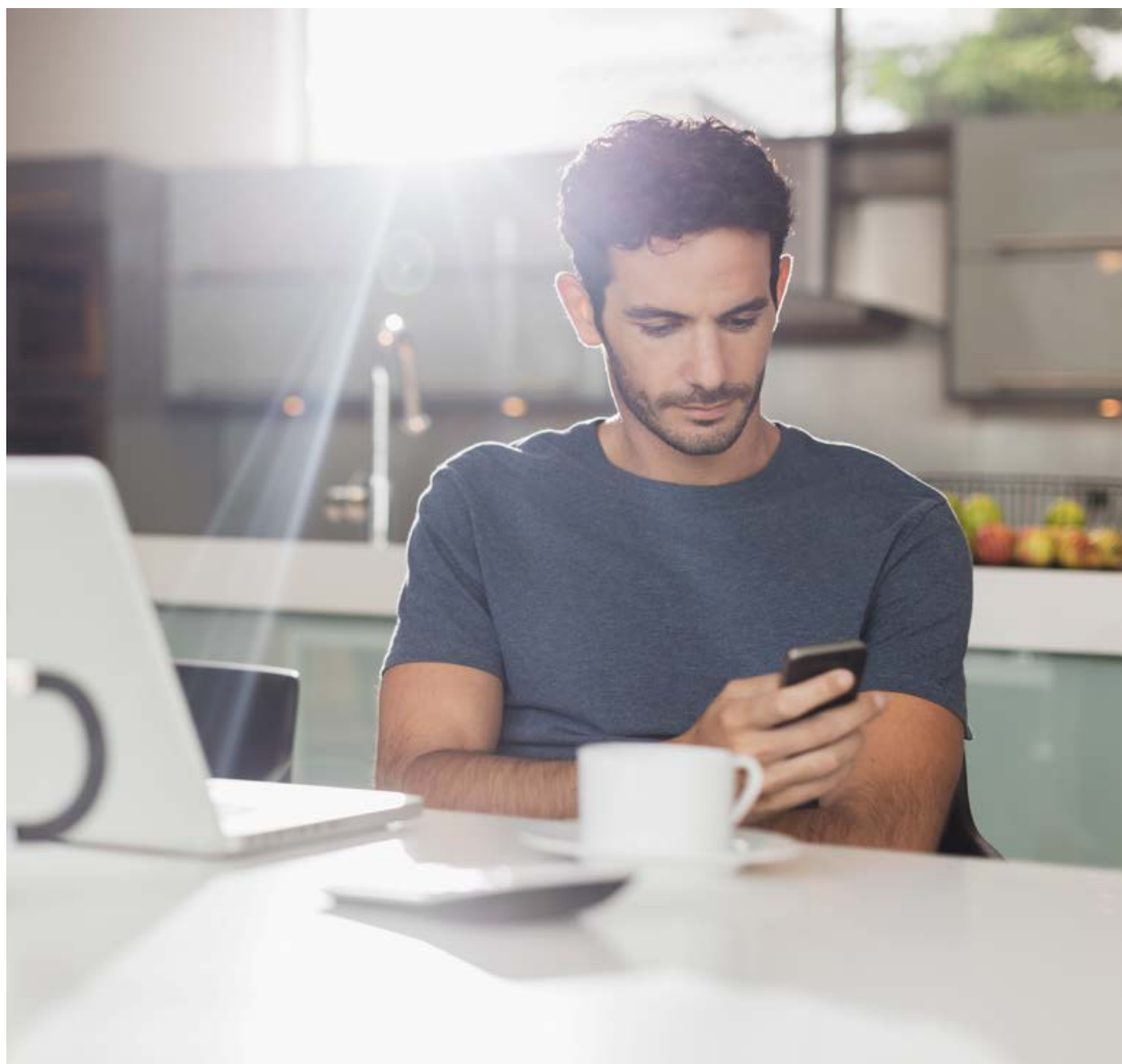
			2023	2022
México	Negocio de gas	Tarifa promedio al por menor (clientes retail)	15,62	13,54
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados)	12,68	12,59
		Factura típica por 50 MMBTU (retail)	62	677
		Factura típica por 100 MMBTU (retail)	121	630
Panamá	Negocio eléctrico	Tarifa promedio al por menor (clientes retail)	n.d.	0,14
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados)	n.d.	0,03
		Factura típica por 500 kWh (retail)	n.d.	19
		Factura típica por 1000 kWh (retail)	n.d.	336

Cientes desconectados por impago

			2023	2022
Argentina	Negocio de gas	Número de cortes de suministro de gas de los clientes por falta de pago	130.967	90.071
		Reconectado antes de 30 días (%)	68,3	60,0
	Negocio eléctrico	Número de cortes de suministro eléctrico de los clientes por falta de pago	34.921	N/A
		Reconectado antes de 30 días (%)	77	N/A
Brasil	Negocio de gas	Número de cortes de suministro de gas de los clientes por falta de pago	86.031	8.324
		Reconectado antes de 30 días (%)	85,0	93,0
Chile	Negocio de gas	Número de cortes de suministro de gas de los clientes por falta de pago	46.356	22.317
		Reconectado antes de 30 días (%)	78,0	72,5
España	Negocio de gas	Número de cortes de suministro de gas de los clientes por falta de pago	4.784	3.614
		Reconectado antes de 30 días (%)	81,0	77,1
	Negocio eléctrico	Número de cortes de suministro eléctrico de los clientes por falta de pago	20.069	19.263
		Reconectado antes de 30 días (%)	91,0	91,4
México	Negocio de gas	Número de cortes de suministro de gas de los clientes por falta de pago	258.302	228.887
		Reconectado antes de 30 días (%)	69,0	93,0
Panamá	Negocio eléctrico	Número de cortes de suministro eléctrico de los clientes por falta de pago	77.534	66.178
		Reconectado antes de 30 días (%)	98,3	96,1

Carga eléctrica suministrada con tecnología de red eléctrica inteligente (%/MWh)

	2023	2022
% Carga eléctrica proveniente de redes inteligentes. España (%)	99,6	99,6
% Carga eléctrica proveniente de redes inteligentes. Panamá (%)	n.d.	99,4



Compromiso y talento

Nº de empleados con derecho a permisos por nacimiento y cuidado de menor

	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Argentina	11	3	14	20	14	34
Australia	1	0	1	1	0	1
Brasil	7	3	10	7	3	10
Chile	8	8	16	8	7	15
Costa Rica	0	0	0	0	0	0
España	67	29	96	65	35	100
Estados Unidos	1	0	1	0	0	0
Francia	0	0	0	0	1	1
Irlanda	0	0	0	0	0	0
Israel	0	0	0	1	0	1
Italia	0	0	0	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0	0	0	0
México	7	9	16	8	8	16
Países Bajos	0	0	0	0	0	0
Panamá	6	8	14	11	4	15
Portugal	0	0	0	9	3	12
Puerto Rico	0	0	0	0	0	0
Rep. Dominicana	0	0	0	0	1	1
Total	108	60	168	130	76	206

Nº de empleados con derecho a permisos por nacimiento y cuidado de menor

	2023			2022		
	Mujeres	Hombres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Argentina	11	3	14	2	14	16
Australia	1	0	1	0	0	0
Brasil	7	3	10	7	3	10
Chile	8	8	16	7	7	14
Costa Rica	0	0	0	0	0	0
España	67	28	95	64	35	99
Estados Unidos	1	0	1	0	0	0
Francia	0	0	0	0	0	0
Irlanda	0	0	0	0	0	0
Israel	0	0	0	1	0	1
Italia	0	0	0	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0	0	0	0
México	7	9	16	8	8	16
Países Bajos	0	0	0	0	0	0
Panamá	6	8	14	11	4	15
Portugal	0	0	0	0	0	0
Puerto Rico	0	0	0	0	0	0
Rep. Dominicana	0	0	0	0	1	1
Total	108	59	167	100	72	172

Ratio de empleados que regresaron a su puesto de trabajo tras un permiso por nacimiento y cuidado de menor y continúan en la compañía un año después del disfrute de la misma (%)

	2023		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	85,7	100,0	100,0	100,0
Australia	0,0	0,0	0,0	0,0
Brasil	100,0	100,0	100,0	100,0
Chile	87,5	75,0	83,3	62,5
Costa Rica	0,0	0,0	0,0	0,0
España	92,2	94,3	92,7	88,9
Estados Unidos	0,0	0,0	0,0	0,0
Francia	0,0	0,0	0,0	0,0
Irlanda	0,0	0,0	0,0	0,0
Israel	0,0	0,0	0,0	0,0
Italia	0,0	0,0	0,0	0,0
Luxemburgo	0,0	0,0	0,0	0,0
México	100,0	100,0	87,5	72,7
Países Bajos	0,0	0,0	0,0	0,0
Panamá	0,0	0,0	0,0	0,0
Portugal	0,0	0,0	0,0	0,0
Puerto Rico	0,0	0,0	0,0	0,0
Rep. Dominicana	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	92,5	91,4	92,7	82,2

Número de empleados que no regresaron a su puesto de trabajo una vez finalizado el periodo de permisos por nacimiento y cuidado de menor

	2023			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Argentina	1	0	1	0	0	0
Australia	0	0	0	0	0	0
Brasil	0	0	0	0	0	0
Chile	0	4	4	0	4	4
Costa Rica	0	0	0	0	0	0
España	5	2	7	6	2	8
Estados Unidos	0	0	0	0	0	0
Francia	0	0	0	0	0	0
Irlanda	0	0	0	0	0	0
Israel	0	0	0	1	0	1
Italia	0	0	0	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0	0	0	0
México	0	0	0	0	0	0
Países Bajos	0	0	0	0	0	0
Panamá	0	0	0	0	0	0
Portugal	0	0	0	0	0	0
Puerto Rico	0	0	0	0	0	0
Rep. Dominicana	0	0	0	0	0	0
Total	6	6	12	7	6	13

Número de contratos por categoría profesional y tipo a 31 de diciembre

	2023				
	Directivos	Mandos Intermedios	Técnicos especializados	Puestos Operativos	Total
Indefinido a tiempo completo	103	762	4.032	1.753	6650
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total indefinidos	103	762	4.032	1.753	6.650
Temporal a tiempo completo	-	3	194	36	233
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total temporales	0	3	194	36	233
Total jornada completa	103	765	4.226	1.789	6.883
Total jornada parcial	0	0	0	0	0

Promedio anual de contratos por categoría profesional y tipo

	2023				
	Directivos	Mandos Intermedios	Técnicos especializados	Puestos Operativos	Total
Indefinido a tiempo completo	104	769	3.970	1.869	6712
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total indefinidos	104	769	3.970	1.869	6.712
Temporal a tiempo completo	0	3	194	36	233
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total temporales	0	3	194	36	233
Total jornada completa	104	772	4.164	1.905	6.945
Total jornada parcial	0	0	0	0	0

					2022
	Directivos	Mandos Intermedios	Técnicos especializados	Puestos Operativos	Total
Indefinido a tiempo completo	103	758	3.912	1.980	6.753
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total indefinidos	103	758	3.912	1.980	6.753
Temporal a tiempo completo	0	3	191	35	229
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total temporales	0	3	191	35	229
Total jornada completa	103	761	4.103	2.015	6.982
Total jornada parcial	0	0	0	0	0

					2022
	Directivos	Mandos Intermedios	Técnicos especializados	Puestos Operativos	Total
Indefinido a tiempo completo	104	755	3.907	2.104	6.870
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total indefinidos	104	755	3.907	2.104	6.870
Temporal a tiempo completo	0	3	173	32	208
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total temporales	0	3	173	32	208
Total jornada completa	104	757	4.081	2.137	7.078
Total jornada parcial	0	0	0	0	0

Índices de rotación por género y franja de edad (%)

		2023		2022
<30	Hombres	11,4	Hombres	24,8
	Mujeres	7,8	Mujeres	15,7
30-50	Hombres	2,8	Hombres	6,1
	Mujeres	4,6	Mujeres	6,6
>50	Hombres	8,6	Hombres	10,8
	Mujeres	6,2	Mujeres	8,9

Índice de rotación voluntaria por género y franja de edad (%)

		2023		2022
<30	Hombres	8,4	Hombres	7,7
	Mujeres	6,4	Mujeres	7,9
30-50	Hombres	1,6	Hombres	1,9
	Mujeres	2,5	Mujeres	2,6
>50	Hombres	1,0	Hombres	0,5
	Mujeres	0,4	Mujeres	0,2

Índice de rotación por países (%)

	2023		2022	
	Índice de rotación	Índice de rotación voluntaria	Índice de rotación	Índice de rotación voluntaria
Argentina	8,7	2,6	8,3	2,2
Australia	22,1	22,1	14,2	14,2
Brasil	9,1	3,0	5,0	2,7
Chile	9,1	0,2	10,1	0,2
Costa Rica	17,3	17,3	5,7	5,7
España	2,5	1,2	3,1	1,6
Estados Unidos	0,0	0,0	0,0	0,0
Francia	46,4	46,4	100,0	0,0
Irlanda	0,0	0,0	0,0	0,0
Israel	31,0	24,8	24,9	24,9
Italia	0,0	0,0	0,0	0,0
Luxemburgo	0,0	0,0	0,0	0,0
México	6,1	3,3	7,6	3,2
Países Bajos	0,0	0,0	0,0	0,0
Panamá	7,5	1,4	15,2	1,3
Portugal	0,0	0,0	7,3	7,3
Puerto Rico	37,1	37,1	0,0	0,0
Rep. Dominicana	2,8	2,8	0,0	0,0
Total	5,0	1,9	8,0	2,0

Rotación por categoría profesional y género

	2023														
	Directivos			Mandos Intermedios			Técnicos especializados			Puestos Operativos			Total		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Argentina	0	0	0	4	1	5	20	7	27	32	15	47	56	23	79
Australia	0	0	0	2	-	2	5	0	5	0	0	0	7	0	7
Brasil	0	0	0	1	1	2	9	12	21	4	6	10	14	19	33
Chile	0	0	0	3	-	3	17	7	24	18	9	27	38	16	54
Costa Rica	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	2	1	3
España	3	1	4	11	1	12	23	39	62	19	2	21	56	43	99
Estados Unidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Francia	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Irlanda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Israel	0	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0	0	5	0	5
Italia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
México	0	0	0	4	3	7	19	8	27	7	1	8	30	12	42
Países Bajos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Panamá	0	0	0	2	0	2	12	4	16	3	1	4	17	5	22
Portugal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Rep. Dominicana	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	2
Total	3	1	4	27	6	33	112	81	193	84	34	118	226	122	348
% Total	75,0	25,0		81,8	18,2		58,0	42,0		71,2	28,8		64,9	35,1	

Rotación voluntaria por categoría profesional y género

	2023														
	Directivos			Mandos Intermedios			Técnicos especializados			Puestos Operativos			Total		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Argentina	0	0	0	2	0	2	6	5	11	7	4	11	15	9	24
Australia	0	0	0	2	0	2	5	0	5	0	0	0	7	0	7
Brasil	0	0	0	0	0	0	3	6	9	1	1	2	4	7	11
Chile	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Costa Rica	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	2	1	3
España	0	1	1	3	1	4	13	26	39	5	0	5	21	28	49
Estados Unidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Francia	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Irlanda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Israel	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	4	0	4
Italia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
México	0	0	0	2	2	4	8	3	11	7	1	8	17	6	23
Países Bajos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Panamá	0	0	0	0	0	0	3	1	4	0	0	0	3	1	4
Portugal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Rep. Dominicana	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	2
Total	0	1	1	10	3	13	44	45	89	21	6	27	75	55	130
% Total	0,0	0,8	0,8	7,7	2,3	10,0	33,8	34,6	68,5	16,2	4,6	20,8	57,7	42,3	100,0

Puestos vacantes cubiertas con candidaturas internas (%)

	2023	2022
Puestos vacantes cubiertos con candidaturas internas	43,2	45,1

Nota: el indicador es de España.

Nuevas contrataciones por género y grupo de edad

		2023		2022
<30	Hombres	40	Hombres	94
	Mujeres	122	Mujeres	91
30-50	Hombres	39	Hombres	77
	Mujeres	43	Mujeres	46
>50	Hombres	5	Hombres	4
	Mujeres	0	Mujeres	3
Total	Hombres	84	Hombres	175
	Mujeres	165	Mujeres	140
	Total	249	Total	315

Nuevas contrataciones por género y negocio

					2023
	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total
Aprovisionamientos y Mercados Mayoristas	1	25,0	3	75,0	4
Comercialización	5	15,2	28	84,8	33
Corporación	2	11,8	15	88,2	17
Gestión de la Energía y Redes	44	32,4	92	67,6	136
Renovables, Nuevos Negocios e Innovación	32	54,2	27	45,8	59
Total	84	33,7	165	66,3	249

Nuevas contrataciones por género, corporación y negocio

					2023
	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total
Corporación	2	11,8	15	88,2	17
Negocio	82	35,3	150	64,7	232
Total	84	33,7	165	66,3	249

Nº de despidos por género y clasificación profesional

	2023				
	Directivos	Mandos intermedios	Técnicos especializados	Puestos operativos	Total
Hombres	0	3	20	6	29
Mujeres	0	2	15	5	22
Total	0	5	35	11	51

Horas de formación por empleado

	2023	2022
Directivos	34,0	30,6
Mandos intermedios	43,9	46,2
Técnicos especializados	42,6	35,1
Puestos operativos	38,1	36,7
Total	41,5	35,9

Nota: los datos de formación solo incluyen las sociedades que tienen acceso a SuccessFactors. Estas sociedades representan el 93% del alcance de la plantilla total.

Horas de formación por edad (%)

	2023			
	Directivos	Mandos intermedios	Técnicos especializados	Puestos operativos
<30	-	100,0	98,2	98,7
31-44	100,0	97,7	98,0	97,6
45-54	94,7	97,4	98,3	98,0
>55	87,9	97,8	96,5	94,3
Total	93,2	97,6	98,0	97,2

					2022
	Directivos	Mandos intermedios	Técnicos especializados	Puestos operativos	Total
Hombres	0	8	43	52	103
Mujeres	1	1	27	5	34
Total	1	9	70	57	137

Horas de formación

	2023	2022
Directivos	3.503	25.620
Mandos intermedios	32.544	27.774
Técnicos especializados	172.263	125.392
Puestos operativos	57.154	53.660
Total	265.465	232.445

					2022
	Directivos	Mandos intermedios	Técnicos especializados	Puestos operativos	
<30	98,3	100,0	96,4	96,3	
31-44	97,9	99,7	97,1	96,5	
45-54	98,1	99,1	98,6	96,4	
>55	95,6	100,0	97,7	91,6	
Total	97,7	99,5	97,8	95,6	

Remuneración fija por género

	2023		
	Hombres	Mujeres	Brecha
Argentina	17.022	14.999	11,9%
Australia	78.740	87.293	-10,9%
Brasil	26.067	28.480	-9,3%
Chile	39.259	34.218	12,8%
Costa Rica	19.685	0	n.a
España	61.091	55.476	9,2%
Estados Unidos	178.119	177.387	0,4%
Francia	-	0	n.a
Irlanda	-	-	-
Israel	39.724	30.135	24,1%
Italia	-	0	n.a
Luxemburgo	0	-	n.a
México	24.749	25.030	-1,1%
Países Bajos	0	-	n.a
Panamá	28.437	25.966	8,7%
Portugal	42.838	42.587	0,6%
Puerto Rico	-	0	n.a
Rep. Dominicana	18.744	27.151	-44,9%

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

	2022		
	Hombres	Mujeres	Brecha
Argentina	28.858	24.681	14,5%
Australia	77.253	85.456	-10,6%
Brasil	22.242	24.403	-9,7%
Chile	37.160	30.155	18,9%
Costa Rica	17.190	0	n.a
España	56.453	52.369	9,2%
Estados Unidos	0	0	0,0%
Francia	0	0	0,0%
Irlanda	0	0	0,0%
Israel	42.536	0	n.a
Italia	0	0	0,0%
Luxemburgo	0	0	0,0%
México	20.893	22.120	-5,9%
Países Bajos	0	0	0,0%
Panamá	27.698	25.697	7,2%
Portugal	40.587	38.538	5,0%
Puerto Rico	0	0	0,0%
Rep. Dominicana	18.205	25.825	-41,9%

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

Remuneración media fija por rango de edad

	2023		
	<30 años	30-50 años	>50 años
Argentina	11.335	14.672	18.820
Australia	67.168	82.224	79.953
Brasil	18.226	25.813	32.437
Chile	23.122	37.109	38.892
Costa Rica	9.189	21.487	20.427
España	36.244	54.981	73.852
Estados Unidos	0	177.055	180.113
Francia	-	-	0
Irlanda	0	-	-
Israel	28.586	39.018	43.816
Italia	0	-	0
Luxemburgo	0	0	-
México	17.766	24.358	31.469
Países Bajos	0	-	-
Panamá	17.311	25.096	41.151
Portugal	0	38.934	-
Puerto Rico	0	-	-
Rep. Dominicana	0	20.185	21.155

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

	2022		
	<30 años	30-50 años	>50 años
Argentina	18.397	24.527	31.872
Australia	60.537	81.169	74.656
Brasil	14.936	22.433	26.691
Chile	24.130	34.574	36.349
Costa Rica	10.399	19.115	17.207
España	32.387	50.961	71.637
Estados Unidos	0	0	0
Francia	0	0	0
Irlanda	0	0	0
Israel	30.617	43.911	55.804
Italia	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0
México	14.674	20.910	25.650
Países Bajos	0	0	0
Panamá	16.537	24.243	40.410
Portugal	0	35.490	-
Puerto Rico	0	0	0
Rep. Dominicana	-	19.895	20.258

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

Como remuneración variable, se ha considerado el importe percibido por los trabajadores acogidos a los programas Dirección por objetivos y Gestión del desempeño, y la retribución variable comercial.

Remuneración media fija y variable

	2023							
	Directivos		Mandos intermedios		Técnicos especializados		Puestos operativos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	152.129	0	62.660	43.161	19.393	18.040	12.542	11.638
Australia	0	0	109.959	144.659	83.771	76.469	0	0
Brasil	0	207.779	65.875	75.776	29.437	27.367	20.360	20.228
Chile	261.332	0	149.253	120.484	44.730	41.965	20.563	21.952
Costa Rica	0	0	0	0	23.311	0	14.665	0
España	354.202	237.330	107.226	103.902	57.874	52.740	41.265	39.655
Estados Unidos	0	0	183.435	-	214.008	-	0	0
Francia	0	0	-	0	-	0	0	0
Irlanda	0	0	--	0	-	-	0	0
Israel	0	0	0	0	44.073	33.149	0	0
Italia	0	0		0	0	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0	0	0	0	0	0
México	235.499	0	75.246	67.999	27.887	27.314	10.038	7.935
Países Bajos	0	0	0	0	0		0	0
Panamá	-	0	74.348	77.687	27.737	24.404	18.497	16.941
Portugal	0	0	0	-	48.407	42.525	0	0
Puerto Rico	0	0	0	0	-	0	0	0
Rep. Dominicana	0	0	0	0	32.071	34.284	15.935	11.381
Total	338.031	234.046	100.739	97.764	46.809	44.547	26.052	24.588

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

Remuneración mediana fija y variable

	2023							
	Directivos		Mandos intermedios		Técnicos especializados		Puestos operativos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	145.033	0	47.312	43.243	17.472	17.069	12.383	11.648
Australia	0	0	109.920	137.384	83.083	67.158	0	0
Brasil	0	147.222	61.137	64.341	27.692	26.454	18.617	20.018
Chile	261.332	0	130.639	108.463	41.115	38.123	19.901	19.788
Costa Rica	0	0	0	0	15.611	0	11.377	0
España	280.249	231.921	95.998	96.503	53.105	48.248	40.342	39.154
Estados Unidos	0	0	126.318		265.982		0	0
Francia	0	0		0		0	0	0
Irlanda	0	0		0			0	0
Israel	0	0	0	0	33.544	33.149	0	0
Italia	0	0		0	0	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0	0	0		0	0
México	266.807	0	64.496	63.926	26.361	25.692	9.274	7.591
Países Bajos	0	0	0	0	0		0	0
Panamá		0	59.157	58.263	23.928	22.183	17.827	16.983
Portugal	0	0	0		47.312	43.598	0	0
Puerto Rico	0	0	0	0		0	0	0
Rep. Dominicana	0	0	0	0	25.568	29.006	15.753	11.381

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

Remuneración media variable

	2023							
	Directivos		Mandos intermedios		Técnicos especializados		Puestos operativos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	46.325	0	11.910	6.426	1.629	1.574	797	765
Australia	0	0	18.064	34.096	9.892	7.792	0	0
Brasil	0	64.738	13.168	15.972	3.672	3.100	2.513	3.198
Chile	74.666	0	28.404	20.100	9.808	10.898	34.859	39.886
Costa Rica	0	0	0	0	5.197	0	2.647	0
España	114.150	68.592	22.117	20.130	9.779	7.411	0	0
Estados Unidos	0	0	44.750	-	0	-	0	0
Francia	0	0	-	0	-	0	0	0
Irlanda	0	0	-	0	-	-	0	0
Israel	0	0	0	0	4.349	3.014	0	0
Italia	0	0	-	0	0	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0	0	0	-	0	0
México	71.590	0	12.946	10.780	4.478	4.440	5.573	0
Países Bajos	0	0	0	0	0	-	0	0
Panamá	-	0	13.538	13.935	2.812	2.414	1.327	1.306
Portugal	0	0	0	-	5.569	4.892	0	0
Puerto Rico	0	0	0	0	-	0	0	0
Rep. Dominicana	0	0	0	0	3.990	4.603	1.368	669
Total	108.262	68.164	20.084	18.642	6.202	5.507	1.494	1.970

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

Remuneración mediana variable

	2023							
	Directivos		Mandos intermedios		Técnicos especializados		Puestos operativos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	41.438	0	8.399	5.944	1.341	1.487	759	700
Australia	0	0	19.482	32.585	9.471	7.726	0	0
Brasil	0	42.063	11.571	12.868	1.840	1.840	1.840	1.840
Chile	74.666	0	19.874	15.495	4.990	4.723	34.859	39.886
Costa Rica	0	0	0	0	4.715	0	2.647	0
España	79.948	60.128	17.877	16.781	7.853	6.142	0	0
Estados Unidos	0	0	38.062	-	0	-	0	0
Francia	0	0	-	0	-	0	0	0
Irlanda	0	0	-	0	-	-	0	0
Israel	0	0	0	0	3.049	3.014	0	0
Italia	0	0	-	0	0	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0	0	0	-	0	0
México	76.231	0	9.286	8.329	4.107	3.672	6.916	0
Países Bajos	0	0	0	0	0	-	0	0
Panamá	-	0	8.595	9.688	2.371	2.178	1.308	1.407
Portugal	0	0	0	-	5.443	5.016	0	0
Puerto Rico	0	0	0	0	-	0	0	0
Rep. Dominicana	0	0	0	0	2.841	3.951	1.291	669

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

Remuneración fija y variable media por categoría profesional

	2023			
	Directivos	Mandos Intermedios	Técnicos especializados	Puestos Operativos
Argentina	152.129	58.421	18.951	12.336
Australia	0	127.309	82.367	0
Brasil	207.779	69.588	28.583	20.317
Chile	261.332	141.262	43.893	21.048
Costa Rica	0	0	23.311	14.665
España	323.036	106.019	55.675	40.948
Estados Unidos	0	174.482	223.562	0
Francia	0	-	-	0
Irlanda	0	-	-	0
Israel	0	0	42.859	0
Italia	0	-	0	0
Luxemburgo	0	0	-	0
México	235.499	73.221	27.692	9.801
Países Bajos	0	0	-	0
Panamá	-	75.588	26.283	18.096
Portugal	0	-	43.995	0
Puerto Rico	0	0	-	0
Rep. Dominicana	0	0	33.030	15.707

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

	2022			
	Directivos	Mandos Intermedios	Técnicos especializados	Puestos Operativos
Argentina	222.607	100.200	31.793	20.931
Australia	0	122.588	0	0
Brasil	171.076	58.716	25.276	16.951
Chile	259.935	136.816	40.983	21.117
Costa Rica	0	0	19.647	12.138
España	312.121	104.787	51.872	36.665
Estados Unidos	0	0	0	0
Francia	0	0	0	0
Irlanda	0	0	0	0
Israel	0	0	46.187	0
Italia	0	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0	0
México	191.801	60.704	21.321	7.954
Países Bajos	0	0	-	0
Panamá	-	73.883	25.716	17.726
Portugal	0	-	36.357	0
Puerto Rico	0	0	0	0
Rep. Dominicana	0	0	30.703	14.910

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

Remuneración fija y variable media por categoría profesional y género

	2023			
	Directivos	Mandos Intermedios	Técnicos especializados	Puestos Operativos
Hombres	338.031	100.739	46.809	26.052
Mujeres	234.046	97.764	44.547	24.588

Nota: El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

Remuneración fija y variable media por género

	2023	
	Hombres	Mujeres
Argentina	18.351	16.005
Australia	87.961	106.775
Brasil	30.310	34.096
Chile	44.254	38.100
Costa Rica	21.149	0
España	68.515	61.177
Estados Unidos	194.900	190.971
Francia	-	0
Irlanda	-	-
Israel	44.073	33.149
Italia	-	0
Luxemburgo	0	-
México	29.284	29.629
Países Bajos	0	-
Panamá	32.663	29.569
Portugal	48.407	49.170
Puerto Rico	-	0
Rep. Dominicana	20.922	31.230

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

				2022
	Directivos	Mandos Intermedios	Técnicos especializados	Puestos Operativos
Hombres	330.055	99.927	43.284	26.444
Mujeres	221.888	94.632	42.180	25.897

Nota: El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

			2022
	Hombres	Mujeres	
Argentina	31.009	26.261	
Australia	85.952	106.098	
Brasil	25.935	29.100	
Chile	41.052	32.270	
Costa Rica	18.172	0	
España	63.741	57.857	
Estados Unidos	0	0	
Francia	0	0	
Irlanda	0	0	
Israel	46.923	0	
Italia	0	0	
Luxemburgo	0	0	
México	23.016	24.234	
Países Bajos	0	0	
Panamá	31.684	29.002	
Portugal	40.587	39.695	
Puerto Rico	0	0	
Rep, Dominicana	19.696	28.758	

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

Remuneración fija y variable media por rango de edad

	2023		
	<30 años	30-50 años	>50 años
Argentina	11.600	15.478	20.607
Australia	74.557	95.156	88.338
Brasil	21.002	30.303	38.522
Chile	23.122	41.171	44.542
Costa Rica	9.189	22.942	22.647
España	38.061	60.024	85.874
Estados Unidos	0	194.677	192.801
Francia	-	-	0
Irlanda	0	-	-
Israel	31.445	43.383	48.198
Italia	0	-	0
Luxemburgo	0	0	-
México	20.829	28.841	37.265
Países Bajos	0	-	0
Panamá	18.853	28.331	49.063
Portugal	0	43.995	-
Puerto Rico	0	-	-
Rep. Dominicana	0	22.672,9575	23.906,635

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

	2022		
	<30 años	30-50 años	>50 años
Argentina	18.935	25.925	34.617
Australia	67.196	93.151	81.642
Brasil	16.398	26.437	31.441
Chile	24.168	37.405	40.777
Costa Rica	10.399	20.243	18.271
España	34.131	55.913	84.281
Estados Unidos	0	0	0
Francia	0	0	0
Irlanda	0	0	0
Israel	33.679	48.151	61.384
Italia	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0
México	15.680	22.919	28.893
Países Bajos	0	0	0
Panamá	17.054	27.188	48.149
Portugal	0	36.357	-
Puerto Rico	0	0	0
Rep. Dominicana	-	21.691	22.150

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

Brecha salarial media y mediana fija y variable (%)

	2023							
	Brecha salarial media fijo y variable				Brecha salarial mediana fija y variable			
	Directivos	Mandos Intermedios	Técnicos especializados	Puestos Operativos	Directivos	Mandos Intermedios	Técnicos especializados	Puestos Operativos
Argentina	n.a.	31,1	7,0	7,2	n.a.	8,6	2,3	5,9
Australia	0,0	-31,6	8,7	0,0	0,0	-25,0	19,2	0,0
Brasil	n.a.	-15,0	7,0	0,6	n.a.	-5,2	4,5	-7,5
Chile	n.a.	19,3	6,2	-6,8	n.a.	17,0	7,3	0,6
Costa Rica	0,0	0,0	n.a.	n.a.	0,0	0,0	n.a.	n.a.
España	33,0	3,1	8,9	3,9	17,2	-0,5	9,1	2,9
Estados Unidos	0,0	29,3	-17,9	0,0	0,0	-2,7	5,2	0,0
Francia	0,0	n.a.	n.a.	0,0	0,0	n.a.	n.a.	0,0
Irlanda	0,0	n.a.	-	0,0	0,0	n.a.	-	0,0
Israel	0,0	0,0	24,8	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0
Italia	0,0	n.a.	0,0	0,0	0,0	n.a.	0,0	0,0
Luxemburgo	0,0	0,0	n.a.	0,0	0,0	0,0	n.a.	0,0
México	n.a.	9,6	2,1	20,9	n.a.	0,9	2,5	18,1
Países Bajos	0,0	0,0	n.a.	0,0	0,0	0,0	n.a.	0,0
Panamá	n.a.	-4,5	12,0	8,4	n.a.	1,5	7,3	4,7
Portugal	0,0	n.a.	12,2	0,0	0,0	n.a.	7,9	0,0
Puerto Rico	0,0	0,0	n.a.	0,0	0,0	0,0	n.a.	0,0
Rep. Dominicana	0,0	0,0	-6,9	28,6	0,0	0,0	-13,4	27,8
Total	29,2	4,8	7,7	5,4	15,2	0,6	7,2	4,8

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

Brecha salarial media y mediana variable (%)

	2023							
	Brecha salarial media variable				Brecha salarial mediana variable			
	Directivos	Mandos Intermedios	Técnicos especializados	Puestos Operativos	Directivos	Mandos Intermedios	Técnicos especializados	Puestos Operativos
Argentina	n.a.	46,0	3,4	4,1	n.a.	29,2	-10,8	7,8
Australia	0,0	-88,7	21,2	0,0	0,0	-67,3	18,4	0,0
Brasil	n.a.	-21,3	15,6	-27,2	n.a.	-11,2	0,0	0,0
Chile	n.a.	29,2	-11,1	-14,4	n.a.	22,0	5,3	-14,4
Costa Rica	0,0	0,0	n.a.	n.a.	0,0	0,0	n.a.	n.a.
España	39,9	9,0	24,2	0,0	24,8	6,1	21,8	0,0
Estados Unidos	0,0	39,3	n.a.	0,0	0,0	n.a.	n.a.	0,0
Francia	0,0	n.a.	n.a.	0,0	0,0	n.a.	n.a.	0,0
Irlanda	0,0	n.a.	-	0,0	0,0	n.a.	-	0,0
Israel	0,0	0,0	30,7	0,0	0,0	0,0	1,2	0,0
Italia	0,0	n.a.	0,0	0,0	0,0	n.a.	0,0	0,0
Luxemburgo	0,0	0,0	n.a.	0,0	0,0	0,0	n.a.	0,0
México	n.a.	16,7	0,8	n.a.	n.a.	10,3	10,6	0,0
Países Bajos	0,0	0,0	n.a.	0,0	0,0	0,0	n.a.	0,0
Panamá	n.a.	-2,9	14,2	1,6	n.a.	-12,7	8,2	-7,6
Portugal	0,0	n.a.	12,2	0,0	0,0	n.a.	7,9	0,0
Puerto Rico	0,0	0,0	n.a.	0,0	0,0	0,0	n.a.	0,0
Rep. Dominicana	0,0	0,0	-15,4	51,1	0,0	0,0	-39,1	48,1
Total	35,3	10,2	15,9	-0,7	21,9	6,4	14,2	1,3

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por motivos de confidencialidad.
- Los datos que son 0 corresponden a categorías sin empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2023.

2. Información adicional

Índice de contenidos Task Force on Climate-Related Financial Disclosures

Marco TCFD	Referencia en el Informe de Gestión o en internet
Gobernanza	
a) Describir la supervisión de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	<p>Apartado 6.3 La oportunidad de los restos medioambientales /Cambio climático/Gobierno en cambio climático.</p> <p>Páginas 183-186.</p>
b) Describir el papel de la dirección en la evaluación y gestión de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	<p>Apartado 6.3 La oportunidad de los restos medioambientales/Cambio climático/Gobierno en cambio climático.</p> <p>Páginas 183-186.</p>
Estrategia	
a) Describir los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima que ha identificado la organización a corto, medio y largo plazo.	<p>Apartado 6.3 La oportunidad de los restos medioambientales/ Cambio climático/Estrategia climática.</p> <p>Páginas 186-191.</p>
b) Describir el impacto de los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima sobre los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización.	<p>Apartado 6.3 La oportunidad de los restos medioambientales Cambio climático/Estrategia climática.</p> <p>Páginas 186-191.</p>
c) Describir la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta los diferentes escenarios relacionados con el clima, incluyendo escenarios 2°C o inferior.	<p>Apartado 6.3 La oportunidad de los restos medioambientales/Cambio climático/Estrategia climática.</p> <p>Páginas 186-191.</p>
Gestión de riesgos	
a) Describir los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el clima.	<p>Apartado 6.3 La oportunidad de los restos medioambientales/Cambio climático/Gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático.</p> <p>Páginas 192-211.</p>

Marco TCFD	Referencia en el Informe de Gestión o en internet
Gestión de riesgos	
b) Describir los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el clima.	Apartado 6.3 La oportunidad de los restos medioambientales/Cambio climático/Gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático. Páginas 192-211.
c) Describir cómo los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima están integrados en la gestión general de riesgos de la organización.	Apartado 6.3 La oportunidad de los restos medioambientales/Cambio climático/Gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático. Páginas 192-211.
Objetivos y métricas	
a) Divulgar las métricas utilizadas por la organización para evaluar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima acordes con su proceso de estrategia y gestión de riesgos.	Apartado 6.3 La oportunidad de los restos medioambientales/Cambio climático/Objetivos y métricas. Páginas 212-226.
b) Divulgar el alcance 1, el alcance 2 y, si procede, el alcance 3 de las emisiones de gases de efecto invernadero y sus riesgos relacionados.	Apartado 6.3 La oportunidad de los restos medioambientales/Cambio climático/Objetivos y métricas. Páginas 212-226.
c) Describir los objetivos utilizados por la organización para gestionar los riesgos y las oportunidades relacionados con el clima y rendimiento en comparación con sus objetivos.	Apartado 6.3 La oportunidad de los restos medioambientales/Cambio climático/Objetivos y métricas. Páginas 212-226.

Glosario de indicadores no financieros

Indicador	Definición
Inversión en innovación	Importe en euros destinado a actividades de innovación.
Satisfacción de la calidad del servicio global	Grado de satisfacción de los clientes con la calidad del servicio global en un rango del 1 al 10 (en Chile de 1 a 7), desglosado por país o región geográfica.
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI)	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) originadas por fuentes que posee o controla la compañía.
Factor de emisión de generación (tCO₂/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).
Capacidad instalada libre de emisiones (%)	Porcentaje que representa la capacidad instalada en las tecnologías hidráulica, minihidráulica, eólica, nuclear y solar sobre la capacidad instalada total al cierre de ejercicio.
Producción neta libre de emisiones (%)	Porcentaje que representa la producción neta de las tecnologías hidráulica, minihidráulica, eólica, nuclear y solar sobre la producción neta total.
Actividad con certificación ambiental ISO14001 (%)	<p>Porcentaje de Ebitda correspondiente a sociedades certificadas (*) mediante el modelo de gestión ambiental recogido en la norma ISO 14001, respecto al total de Ebitda generado por actividades que producen impacto medioambiental.</p> <p>(*) Como sociedades certificadas se han incluido sociedades asimilables a certificadas de acuerdo con la siguiente definición:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aquellas sociedades dominantes cuyas sociedades dependientes, de las que ostentan más del 50% de la propiedad, están prácticamente todas certificadas. ➤ Aquellas sociedades que concentran los servicios corporativos únicamente de sociedades certificadas. ➤ Aquellas sociedades cuya empresa dominante concentra los servicios corporativos y está certificada.
Consumo de agua	Volumen de agua consumido por las actividades de la compañía.
Consumo de materias primas	Miles de toneladas de materias primas utilizadas en los principales procesos de la compañía.
Consumo directo de energía	Representa la diferencia entre el consumo de combustibles no renovables, electricidad adquirida para el consumo y electricidad renovable generada, menos la electricidad y el vapor vendido.

Indicador	Definición
Consumo indirecto de energía	Representa el consumo por el uso final del gas natural distribuido/comercializado.
Generación de residuos peligrosos (kt)	Cantidad de residuos peligrosos más representativos generados.
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Importe destinado a inversiones y gastos en materia medio ambiental.
Distribución empleados por edad, país, género y clasificación profesional	Distribución de empleados por edad, país, género y clasificación profesional a cierre de ejercicio.
Promedio anual de contratos indefinidos y temporales por edad, género y clasificación profesional	Porcentaje de empleados contratados por tipo de contrato a cierre de ejercicio y media anual de contratos temporales por edad, género y clasificación.
Índice de rotación	Bajas/plantilla media.
Índice de rotación voluntaria	Bajas voluntarias/plantilla media.
Número de despidos por edad, género y clasificación profesional	Número de personas despedidas, con carácter procedente o improcedente, clasificadas por edad, género y clasificación profesional.
Brecha salarial	Diferencia entre el salario de hombres y el de mujeres, calculado por diferencia entre el salario de hombres y el de mujeres, dividido entre el salario de hombres. El resultado superior a cero representa el porcentaje de salario que la mujer percibe por debajo del hombre. El resultado inferior a cero representa el porcentaje de salario que la mujer percibe por encima del hombre.
Remuneración media por edad, género y clasificación profesional. Remuneración media de consejeros y directivos	Importe de la remuneración media de la plantilla clasificada por país, edad, género y clasificación profesional. Importe de la remuneración de consejeros y directivos ponderada por el número de consejeros y directivos.
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).
Empleados cubiertos por convenio colectivo (%)	Porcentaje de empleados por país cuyo contrato está adscrito a un convenio colectivo.

Indicador	Definición
Plantilla formada (%)	Porcentaje de la plantilla que ha recibido formación.
Total horas de formación	Horas totales de formación recibidas por los empleados de la plantilla.
Inversión en formación anual (euros)	Cantidad monetaria total invertida por la compañía en formación de los empleados.
Índice de integración de personas con discapacidad	Porcentaje de empleados en plantilla con discapacidad.
Número de accidentes con tiempo perdido	Número de accidentes de trabajo con días perdidos (mortales o no).
Días perdidos	Jornadas perdidas por accidente de trabajo. Se calculan desde el día siguiente al de la recepción de la baja y se consideran los días naturales.
Fatalidades	Número de trabajadores que han fallecido por accidentes de trabajo.
Número de horas trabajadas	Total de horas reales trabajadas en la empresa.
Número de jornadas pérdidas	Total de días baja como consecuencia de accidentes de trabajo registrados.
Índice de frecuencia de accidentes con tiempo perdido	Número de accidentes con tiempo perdido ocurridos durante la jornada de trabajo por cada 200.000 horas trabajadas.
Índice de gravedad de accidentes con tiempo perdido	Número de jornadas perdidas a consecuencia de accidentes de trabajo por cada 200.000 horas trabajadas.
Enfermedades profesionales	Enfermedades provocadas como consecuencia de la actividad laboral.
Absentismo	Horas de absentismo por enfermedad laboral y enfermedad no laboral.
Número total de proveedores	Número de proveedores que se han mantenido en activo (de alta en la base de datos de proveedores) durante el ejercicio, y a los cuales se ha adjudicado compra en el ejercicio; total y desglosado por país.
Volumen total de compras adjudicado	Cantidad monetaria total correspondiente a las adjudicaciones del ejercicio, considerando el 100% de las adjudicaciones cuyo periodo de vigencia sea menor de 365 días, así como las cantidades anualizadas correspondientes a 2021 para las adjudicaciones de más de 365 días.
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.

Indicador	Definición
Evaluación de proveedores ESG (Environmental, Social and Governance)	Número total de proveedores que se han mantenido en activo (de alta en la base de datos de proveedores) durante el ejercicio, evaluados según criterios ESG, independientemente de si se les ha adjudicado o no, o han proporcionado un servicio/producto a Naturgy en el ejercicio.
Número de proveedores críticos	Número de proveedores categorizados como de riesgo "Alto", que se han mantenido en activo (de alta en la base de datos de proveedores) durante el ejercicio, y que han proporcionado productos/servicios a Naturgy en el ejercicio.
Proveedores suspendidos de homologación	Proveedores que no han superado el proceso de homologación de proveedores.
Inversión patrocinio y acción social	Aportación económica a programas de acción o inversión social y patrocinio y mecenazgo.
Distribución por tipo de acción social (%)	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.
Consultas y denuncias al código ético	Número de comunicaciones 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.
Contribución fiscal	Importe de los tributos efectivamente pagados por países y segmentado entre aquellos que suponen un gasto efectivo para el grupo y aquellos que se retienen o se repercuten al contribuyente final.

3. Metodología de cálculo del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Evaluación y reducción de la incertidumbre

La incertidumbre asociada al reporte de emisiones de alcance 1 para el año 2023 es del 6,8%.

Para las instalaciones bajo el Régimen de Comercio de Emisiones de la Unión Europea, de acuerdo con la Decisión 2007/589/CE de 18 de julio, las incertidumbres de los valores de las emisiones GEI serán inferiores a las correspondientes a los niveles de planteamiento aprobadas por la autoridad competente. Para el resto de fuentes de emisión, la incertidumbre asociada al cálculo de emisiones de GEI es una combinación de las incertidumbres asociadas a los datos de actividad y a los factores de emisión, utilizándose las referencias establecidas en 2.38. IPCC 2006 GEI, vol. 2, tabla 2.12.

Para minimizar la incertidumbre asociada a los datos de actividad, todas las fuentes de emisión cuentan con sistemas de gestión ambiental y de calidad en conformidad con las normas ISO 14001:2015 e ISO 9001:2015. Para minimizar la incertidumbre asociada a los factores de emisión, se utilizan siempre fuentes oficiales y por defecto los valores centrales reconocidos por las Guías 2006 para Inventarios de GEI de la IPCC.

Metodología

Para cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero de Naturgy, se ha desarrollado una aplicación y metodología de cálculo fundamentada en las siguientes normas y metodologías:

- › Se incluyen emisiones alcances 1, 2 y 3 conforme a “The Greenhouse Gas Protocol A Corporate Accounting and reporting standard”.
- › Se reporta el alcance 3 conforme a Corporate Value Chain (Scope 3).
- › Se incluyen las emisiones de los 6 GEI definidos por la IPCC, de acuerdo con el IPCC Guidelines 2006 para los inventarios nacionales de GEI (en adelante IPCC 2006 GEI).
- › Norma UNE-ISO 14064-1. Gases de efecto invernadero. Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.
- › Norma UNE-ISO 14064-2. Gases de efecto invernadero. Parte 2: Especificación con orientación, a nivel de proyecto, para la cuantificación, el seguimiento y el informe de la reducción de emisiones o el aumento en las remociones de gases de gases de efecto invernadero.
- › Norma UNE-ISO 14064-3. Gases de efecto invernadero. Parte 3: Especificación con orientación para la validación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero.
- › Definición del ciclo de vida conforme a las normas UNE-EN-ISO 14040 y ENE-EN-ISO 14044 de análisis de ciclo de vida.
- › Se emplean factores de emisión específicos de acuerdo con las directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de GEI (en adelante IPCC 2006 GEI) y utilización de otras fuentes documentales y bibliográficas contrastables.

Límites operacionales

El inventario de huella de carbono de Naturgy incluye las emisiones de GEI de las siguientes actividades del grupo:

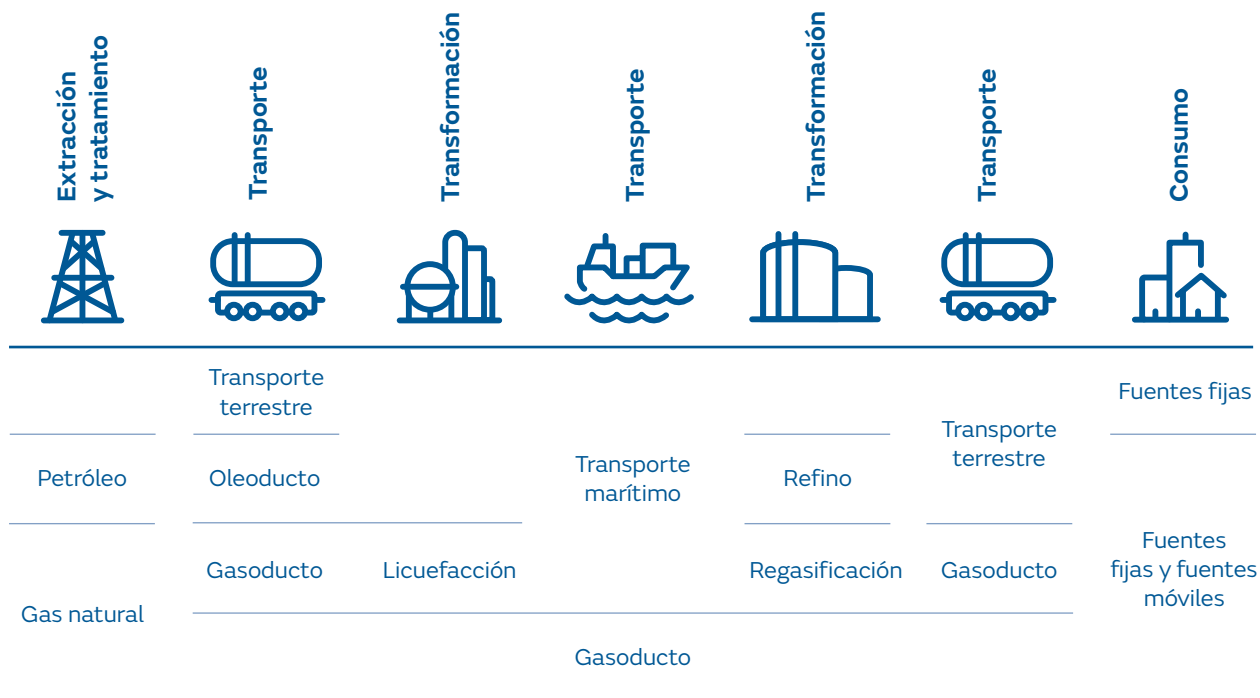
- › Extracción, transporte terrestre, transporte marítimo, distribución y comercialización de gas natural.
- › Generación térmica de fuel, centrales de ciclo combinado, cogeneración, generación en parques eólicos, centrales fotovoltaicas y centrales hidroeléctricas.
- › Distribución de energía eléctrica.
- › Emisiones asociadas a la compra de bienes y servicios incluyendo los bienes de capital de los proyectos llave en mano desarrollados.
- › Oficinas, flotas y viajes.

Dentro de las actividades anteriores, se han definido diferentes unidades de cálculo que corresponden con cada una de las instalaciones que las conforman. Estas unidades de cálculo o instalaciones se tratan conforme al criterio de consolidación global, de acuerdo con los porcentajes de participación.

Ciclos de vida de combustibles empleados

A lo largo de los diferentes procesos se consume energía (combustibles, electricidad), que produce emisiones a lo largo de su ciclo de vida. A continuación, se incluye un diagrama con los ciclos de vida de los principales combustibles utilizados.

Se han considerado los combustibles empleados tanto en fuentes fijas (combustibles de las centrales de generación térmica, oficinas, instalaciones de transporte y distribución de gas, etc.) como en fuentes móviles.



Energía eléctrica

Únicamente se han considerado las emisiones derivadas de la energía eléctrica cuando se dispone de ella en términos de energía primaria y no es generada por ninguna de las unidades de cálculo del grupo:

- › Consumo de electricidad comprada a proveedores externos.
- › Pérdidas derivadas del transporte y distribución de la energía distribuida y no generada por la compañía en cada país.
- › Emisiones del ciclo de vida de los combustibles empleados en el mix de generación de cada país.

Límites geográficos

Se han considerado todos los países en los que se desarrollan las actividades, así como los países de los que provienen los combustibles.

Para la confección anual del inventario se desarrollan una serie de estudios previos para actualizar los datos de partida, tales como la revisión de las rutas de aprovisionamiento de gas.

Anualmente se actualizan tres tipos de datos:

- › Características de los puntos de extracción (factores específicos en función del país, tecnología, tipo de pozo o mina, etc.).
- › Definición de las propias rutas (distancias de cada país de paso y factores específicos).
- › Balances de los combustibles en países de destino.

Tipología de emisiones

Alcance 1

Emisiones directas de GEI, entendiéndose por estas, las que proceden de fuentes que son controladas por la propia compañía.

Alcance 2

Emisiones indirectas debidas a la generación de energía eléctrica que es adquirida por la compañía para su propio consumo pero que no es generada por el grupo.

Alcance 3

Emisiones indirectas, no incluidas en alcance 2, derivadas de la cadena de valor de las actividades, incluyendo emisiones upstream y downstream, sobre las que el grupo no posee el control o influencia directa. Dentro de las categorías definidas por GHG Protocol se han excluido aquellas con un peso inferior al 1%, siempre y cuando la suma de todas ellas no supere el 5%. Las categorías reportadas son:

- › **Compra de bienes y servicios y bienes de capital:** emisiones derivadas de la compra de bienes y servicios incluyendo los bienes de capital de los proyectos lave en mano desarrollados.
- › **Ciclos de vida de los combustibles:** emisiones derivadas de los ciclos de vida de los combustibles. En esta categoría, se definen las siguientes subcategorías:
 - Emisiones derivadas de la extracción, tratamiento (licuefacción y regasificación) y transporte (por gasoducto y/o metanero no perteneciente a la compañía) del gas natural.
 - Emisiones derivadas de la extracción, tratamiento (refino) y transporte (por oleoducto y/o petrolero) de derivados del petróleo.
 - Emisiones producidas en los ciclos de vida de los combustibles empleados para la generación de electricidad del mix energético de cada país.
 - Emisiones debidas a las pérdidas de electricidad en el transporte y distribución de la electricidad consumida pero no generada.
 - Emisiones de la energía que ha sido consumida por el grupo pero que no ha sido generada y/o distribuida.
- › **Viajes de negocios:** emisiones derivadas de los desplazamientos del personal en avión, tren o cualquier otro medio de transporte no perteneciente a la flota de vehículos propiedad del grupo. Se dividen en dos subcategorías:
 - Viajes realizados por personal de la compañía en tren.
 - Viajes realizados por el personal de la compañía en avión.
- › **Desplazamientos de los empleados:** emisiones derivadas de los desplazamientos del personal desde sus respectivos hogares hasta el centro de trabajo.
- › **Uso final de los productos vendidos:** emisiones derivadas de la combustión de los productos, que son las correspondientes a las derivadas de la combustión del gas natural vendido por el grupo al cliente, descontando el gas consumido dentro de la organización.
- › **Inversiones financieras.**

Límites organizacionales

El inventario de emisiones de GEI del Informe de Huella de Carbono incluye todos los negocios y actividades conforme al criterio de consolidación financiera, de acuerdo con los porcentajes de participación.

Factores de emisión utilizados

Unidad	Unidad	Valor	Fuente
PCI gn	MJ/kg	48,62	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
PCS gn	MJ/kg	53,96	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
PCI gasolina	MJ/kg	42,11	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
PCI diésel/Gasóleo A y C España	MJ/kg	43,2	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
PCI etanol	MJ/kg	26,8	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
PCI biodiésel	MJ/kg	33	IDAE: https://www.idae.es/biocarburantes .
PCI fuelóleo	MJ/kg	40,4	IMO: International Maritime Organization.
Densidad gn	kg/m ³	0,777	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
Densidad gasolina	kg/l	0,745	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
Densidad diésel/gasóleo A	kg/l	0,9	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
Densidad diésel/gasóleo C	kg/l	0,9	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
Densidad etanol	kg/l	0,778	IDAE: Biocarburantes.
Densidad biodiésel	kg/l	0,892	IDAE: Biocarburantes.
Densidad metano	kg/m ³	0,7175	Metano Fichas técnicas.
Densidad propano	kg/l	0,5185	Real Decreto 61/2006, de 31 de enero.
PCI propano	MJ/kg	46,2	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
PCS propano	MJ/kg	49,98	Ficha producto CEPSA.
FE CO ₂ gasolina	kg CO ₂ /GJ	71,3057	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
FE CH ₄ gasolina	kg CH ₄ /GJ	0,0077	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
FE N ₂ O gasolina	kg N ₂ O/GJ	0,0008	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).

Unidad	Unidad	Valor	Fuente
FE CO ₂ diésel/gasóleo A	kg CO ₂ /GJ	74,1	Guía para el cálculo de la Huella de Carbono de la OECC v.15 (junio 2020).
FE CO ₂ diésel/gasóleo C	kg CO ₂ /GJ	74,1	Guía para el cálculo de la Huella de Carbono de la OECC v.15 (junio 2020).
FE CH ₄ diésel/gasóleo fuentes fijas (ff en adelante)	kg CH ₄ /GJ	0,01	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE N ₂ O diésel/gasóleo ff	kg N ₂ O/GJ	0,0006	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE CO ₂ MDO metaneros	t CO ₂ /t MDO	3,206	IMO: International Maritime Organization.
FE CH ₄ diésel/gasóleo fuentes móviles (fm en adelante)	kg CH ₄ /GJ	0,0002	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
FE N ₂ O diésel/gasóleo fm	kg N ₂ O/GJ	0,0033	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
FE CH ₄ diésel/gasóleo generacion electrica	kg CH ₄ /GJ	0,003	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE N ₂ O diésel/gasóleo generacion eléctrica	kg N ₂ O/GJ	0,0006	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE CO ₂ HFO metaneros	t CO ₂ /t HFO	3,1144	IMO: International Maritime Organization.
FE CH ₄ fuelóleo fm	kg CH ₄ /GJ	0,0071	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
FE N ₂ O fuelóleo fm	kg N ₂ O/GJ	0,002	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
FE CH ₄ fuelóleo generación eléctrica	kg CH ₄ /GJ	0,003	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE N ₂ O fuelóleo generación eléctrica	kg N ₂ O/GJ	0,0003	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE CH ₄ carbón nacional	kg CH ₄ /GJ	0,0006	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE N ₂ O carbón nacional	kg N ₂ O/GJ	0,0008	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE CH ₄ carbón importación	kg CH ₄ /GJ	0,0006	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE N ₂ O carbón importación	kg N ₂ O/GJ	0,0008	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE CH ₄ coque	kg CH ₄ /GJ	0,0003	Sistema Español de Inventario de Emisiones.

Unidad	Unidad	Valor	Fuente
FE N ₂ O coque	kg N ₂ O/GJ	0,0025	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE CO ₂ gas natural	kg CO ₂ /GJ	56,04	España, Informe Inventarios GEI 1990-2020 (Edición 2022).
FE CH ₄ gas natural ff	kg CH ₄ /GJ	0,005	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE N ₂ O gas natural ff y generación eléctrica	kg N ₂ O/GJ	0,0001	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE CH ₄ gas natural fm	kg CH ₄ /GJ	0,0496	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE N ₂ O gas natural fm	kg N ₂ O/GJ	0	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE CH ₄ gas natural generación eléctrica	kg CH ₄ /GJ	0,001	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE CO ₂ LNG metaneros	tCO ₂ /tGNL	2,75	IMO: International Maritime Organization.
FE CH ₄ gas natural metaneros	kg CH ₄ /GJ	0,0496	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE N ₂ O gas natural metaneros	kg N ₂ O/GJ	0	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE CO ₂ propano	kg CO ₂ /GJ	64,2	OECC.
FE CH ₄ propano fm	kg CH ₄ /GJ	0,062	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE N ₂ O propano fm	kg CO ₂ /GJ	0,0002	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE CH ₄ propano ff	kg CO ₂ /GJ	0,005	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
FE NO ₂ propano ff	kg CO ₂ /GJ	0,0001	Sistema Español de Inventario de Emisiones.
GWP Metano	kg CO ₂ /kg CH ₄	28	IPCC 6th Assessment Report.
GWP SF ₆	kg CO ₂ /t SF ₆	23.500.000	IPCC 6th Assessment Report.
GWP N ₂ O	kg CO ₂ /t N ₂ O	265000	IPCC 6th Assessment Report.
GWP HFC	kg CO ₂ /t HFC	12.400.000	IPCC 6th Assessment Report.
GWP PFC	kg CO ₂ /kg PFC	11.100.000	IPCC 6th Assessment Report.



Cartas de verificación

Declaración independiente de verificación del Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero



DECLARACIÓN INDEPENDIENTE DE VERIFICACIÓN

Esta Declaración Independiente de Verificación es un extracto del Informe de Verificación de verico SCE, número LK-2023-04-HC-NATURGY, elaborado como resultado del proceso de verificación del Inventario de Emisiones de Gases Efecto Invernadero 2023 de Naturgy

Naturgy ha encargado a **verico SCE** llevar a cabo la verificación del Inventario de Emisiones de Gases Efecto Invernadero, contenido en el documento "Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera", correspondiente a la huella de carbono corporativa para el periodo 2023.

Durante el proceso de verificación del Inventario de Emisiones de Gases Efecto Invernadero del año 2023, se revisan los siguientes elementos:

- La consistencia del informe con los informes anteriores y el procedimiento de asignación de emisiones.
- Implementación de los procesos de seguimiento
- Cumplimiento de las medidas para garantizar la exactitud de las mediciones requeridas y su calidad
- Información sobre los combustibles y las materias primas
- Gestión de los datos
- Integridad y corrección del flujo de datos manual y electrónico
- Control de calidad interno

En el proceso de verificación se comprueba y se confirma la corrección, por una tercera parte independiente, de la información dada en el informe anual de emisiones, y también se examinan las emisiones anuales y la aplicación de los procedimientos internos de control y gestión.



Alcance:

Naturgy opera en los mercados regulados y liberalizados de gas y electricidad, principalmente en los siguientes ámbitos:

- Distribución de gas y electricidad
- Generación y comercialización de electricidad
- Infraestructura, aprovisionamiento y comercialización de gas

La organización ha decidido incluir en su Inventario de Emisiones de Gases Efecto Invernadero los alcances 1, 2 y 3.

- Alcance 1:
 - Emisiones directas de GEI, entendiéndose por éstas, las que proceden de fuentes que son controladas por la propia compañía.
 - Son debidas principalmente a las emisiones de CO₂ con generación térmica de electricidad y a las emisiones difusas de CH₄ procedentes de las redes de distribución de gas natural.
- Alcance 2:
 - Emisiones indirectas debidas a la generación de energía eléctrica que es adquirida por la compañía para su propio consumo pero que no es generada por el grupo.
 - Son debidas principalmente a las emisiones de CO₂ asociadas a las pérdidas en la distribución de electricidad
- Alcance 3:
 - Emisiones indirectas, no incluidas en el Alcance 2, derivadas de la cadena de valor de las actividades, incluyendo emisiones *upstream* y *downstream*, sobre las que el grupo no posee el control o influencia directa. Dentro de las categorías definidas por GHG Protocol se han excluido aquellas con un peso inferior al 1%, siempre y cuando la suma de todas ellas no supere el 5%.
 - Son debidas principalmente a las emisiones de CO₂ en la combustión del gas natural por el uso final del gas natural distribuido y comercializado

La cobertura del Inventario agrupa la totalidad de la actividad corporativa, diferenciando los siguientes segmentos de Negocio

- Generación
- Distribución de Electricidad
- Distribución de Gas
- Gas (infraestructuras, aprovisionamiento y comercialización de gas natural)
- Oficinas

Los Gases de Efecto Invernadero contemplados en el presente cálculo de huella de carbono son:

- CO₂
- CH₄
- N₂O
- SF₆
- HFC



Resultado del Inventario 2023:

El resultado agregado del Inventario de Emisiones de Gases Efecto Invernadero 2023 es el siguiente:

Inventario de Emisiones de GEI 2023 de Naturgy	
	tCO ₂ e
Alcance 1	12.463.378
Alcance 2	397.497
Alcance 3	101.726.269
1. Bienes y Servicios adquiridos	186.131
2. Bienes de capital	
3. Actividades asociadas a combustibles y energía aguas arriba	25.367.070
6. Viajes de negocios	2.068
7. Movilización de trabajadores	5.408
8. Bienes arrendados aguas arriba	
9. Transporte y distribución aguas abajo	
10. Procesamiento de productos vendidos	
11. Utilización de productos vendidos	76.165.592
12. Tratamiento de fin de ciclo de vida para productos vendidos	
13. Bienes arrendados aguas abajo	
14. Franquicias	
15. Inversiones	



Decisión de Verificación

verico SCE ha llevado a cabo la verificación del Inventario de Emisiones de Gases Efecto Invernadero del año 2023, contenido en el documento “Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera”, correspondiente a la huella de carbono corporativa de Naturgy para ese periodo de seguimiento, conforme a los requisitos establecidos en las normas UNE-ISO 14064 y GHG Protocol (para la definición de los alcances sectoriales), y a las demás reglas aplicables al Inventario de Emisiones de Gases Efecto Invernadero de Naturgy.

El equipo de verificación de verico SCE ha alcanzado la opinión de que el Inventario de Emisiones de Gases Efecto Invernadero del año 2023 de Naturgy, está elaborado de acuerdo con los requisitos definidos en la Norma, cumple con la metodología de cuantificación de gases de efecto invernadero, y los datos monitoreados y el cálculo de emisiones son evaluados y confirmados como sustancialmente correctos. Por lo tanto, verico SCE confirma por la presente que las emisiones notificadas durante el período de seguimiento correspondiente a 2023 ascienden a **114.587.144 tCO₂e**

Madrid, 15/02/2024

JOSE ANTONIO GESTO

Verificador Jefe

VERICO SCE es una Sociedad Cooperativa Europea acreditada por la Entidad de Acreditación en Alemania, DAkkS (D-VS-19003-01-00), para la verificación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero, de acuerdo a la norma ISO 14065 (traducida como UNE EN ISO 14065 en España y DIN EN ISO 14065 en Alemania) y el Reglamento UE nº 600/2012. Igualmente, VERICO SCE está acreditada para la verificación de esquemas no regulados, tales como EN ISO 14064-1; EN ISO 14064-2; y EN ISO 14064-3.

Certificado del Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero



Certificado

El Inventario de Emisiones de Gases Efecto Invernadero para el año 2023 de

NATURGY

cumple los requisitos de acuerdo a UNE ISO 14064-1

Verificación realizada en enero de 2024 en las instalaciones de Naturgy (España).

Las emisiones ascienden a:

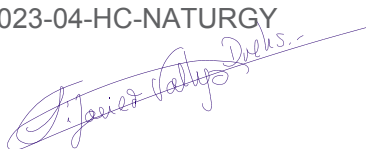
Alcance 1:	12.463.378	tCO _{2e}
Alcance 2:	397.497	tCO _{2e}
Alcance 3:	101.726.269	tCO _{2e}

Emisiones totales 2023:
114.587.144 tCO_{2e}

Certificado N° LK-2023-04-HC-NATURGY



Acreditación nº:
D-VS-19003-01-01

Langenbach, 6 de marzo de 2024  Javier VALLEJO DREHS
verico SCE, Hagenastrasse 7, 85416 Langenbach, Alemania

verico SCE está acreditado por DAkkS según DIN EN ISO 14065: 2022.
La acreditación se aplica a los alcances detallados en el
certificado D-VS-19003-01-00.

Domicilio social

Avenida de América, 38
28028 Madrid

Sede en Barcelona

Avda Diagonal, 525
08029 Barcelona

www.naturgy.com

Edición

Dirección General de Sostenibilidad,
Reputación y Relaciones Institucionales.

Diseño

Addicta Comunicación Corporativa.



Este libro se ha impreso utilizando papel libre de cloro de 300 gr.
para la cubierta y de 130 gr. para el interior con certificación forestal PEFC
de la Asociación Española para la Sostenibilidad Forestal.



www.naturgy.com