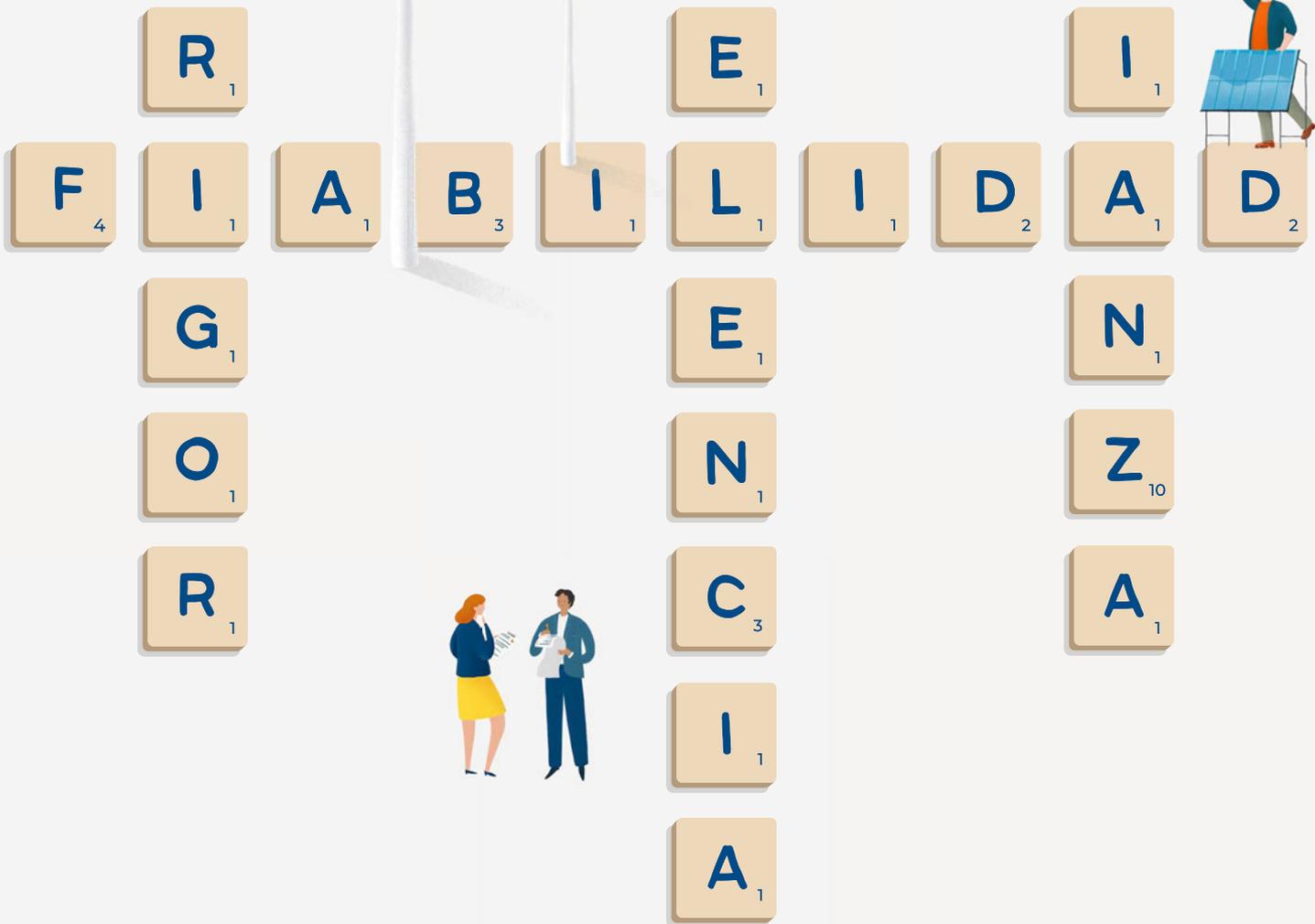
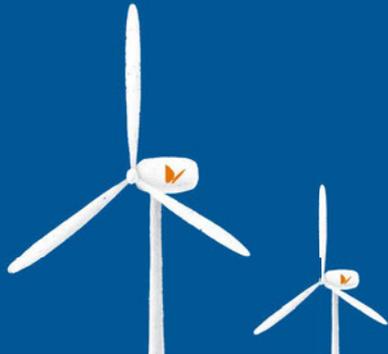


Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información
no Financiera

2022





Accede a los
Informes Anuales
2022

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/la_sociedad/informes_anuales

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

2022



Repensar el futuro de la energía es garantizar energía sostenible y asequible para el futuro. En Naturgy sabemos que, afrontar los retos que hoy se presentan, significa abordar cuestiones esenciales como el cambio climático, la transición energética, la sostenibilidad y la transformación de la experiencia del cliente con una actitud abierta e innovadora, identificando oportunidades, nuevos modelos de negocio y desarrollando soluciones que contribuyan al desarrollo y bienestar de la sociedad.



**Carta
del Presidente**
6

uno
Visión de futuro
en Naturgy
12

dos
Modelo
de negocio
22

tres
Los grupos
de interés
de Naturgy
72

cuatro
Integridad
y confianza
84

cinco
La oportunidad
de los retos
medioambientales
162

seis
Experiencia
de cliente
264

siete
Compromiso
y talento
292

ocho
Innovación
y desarrollo de
nuevos negocios
362

nueve
Responsabilidad
social
380

diez
Acerca
de este informe
402

Anexos
Anexos 416
Cartas
de verificación 462

Carta del Presidente

“Naturgy mantiene su apuesta por **estar cerca de todos sus públicos de interés**, entre los que destacan clientes, ciudadanos y accionistas, trabajando para dar soluciones que tengan valor añadido”.



Estimado lector,

Si hubiera que resumir 2022 en una frase, posiblemente se podría describir como el año en el que salimos de una pandemia y entramos en una crisis energética global, sin que visualicemos todavía su duración.

Además de las pérdidas humanas, que es lo más importante, el daño social que está provocando este conflicto, y sus efectos colaterales en los mercados globales de la energía y, especialmente, en Europa, son significativos. El encarecimiento de la energía ha tenido un efecto directo sobre los consumidores finales y, además, como suministro clave para la industria, ha provocado un aumento de los costes que ha generado una espiral inflacionaria y una ralentización del crecimiento económico. En respuesta a esto, las autoridades económicas y monetarias europeas han iniciado una senda de sucesivas revisiones al alza de los tipos de interés que previsiblemente se extenderán a 2023 y que pueden tener un impacto en las decisiones de endeudamiento e inversión de empresas y familias.

Si bien en un primer momento la apuesta europea por la transición hacia una economía baja en carbono pudo verse cuestionada, el actual contexto ha puesto de manifiesto la necesidad de que Europa acelere el proceso de transición e independencia energética, y continúe invirtiendo en el desarrollo de nuevas tecnologías como los gases renovables, el almacenamiento y la implantación acelerada de plantas de generación eléctrica renovable.

Naturgy, un actor clave en la transición energética

Con el objetivo de afianzar nuestro compromiso con la transición energética y la descarbonización de la economía, el pasado mes de mayo Naturgy se adhirió a la alianza “CEO Climate Leaders”. Esta alianza fue creada en 2014 para apoyar e impulsar el Acuerdo de París sobre cambio climático.

Pese a que durante este año se ha evidenciado de forma muy clara que la diversificación de las fuentes de aprovisionamiento de gas es clave para garantizar el suministro energético y que, a día de hoy, el gas natural sigue siendo fundamental para cubrir la demanda de

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

Así, las inversiones materiales e intangibles han crecido casi un 30% en 2022. Del total invertido, más de un 60% se ha destinado al crecimiento, principalmente a la construcción de diferentes proyectos renovables y al desarrollo de redes. Cabe destacar que dos tercios de las inversiones son elegibles 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 sigue apostando por su estrategia de desarrollo de renovables y ha alcanzado más de 5,5 GW de potencia operativa en el periodo. En España, en 2022, hemos puesto en operación diez plantas eólicas y fotovoltaicas, hemos iniciado las obras para otras nueve instalaciones más y estamos desarrollando proyectos de construcción de aproximadamente 30 parques eólicos y plantas fotovoltaicas que se espera entren en funcionamiento en los próximos meses. Fuera de España, destaca el inicio de la construcción de la primera planta fotovoltaica en Estados Unidos que, con una superficie de más de 800 hectáreas, será la mayor de Naturgy en el mundo.

También en 2022, hemos hecho realidad el desarrollo de tecnologías como el hidrógeno, la eólica marina, el biometano o el almacenamiento. En el ámbito del hidrógeno, en colaboración con Repsol y Reganosa, hemos comenzado el desarrollo de un *hub* de hidrógeno renovable de hasta 200 MW en Meirama, uno de los emplazamientos donde operamos durante décadas una de nuestras centrales térmicas de carbón.

Por otra parte, déjenme mencionar el proyecto Catalina que, en consorcio con otras empresas y destinado a la producción de hidrógeno y amoníaco verde, tiene potencial para crear 5.000 puestos de trabajo y evitar la emisión de un millón de toneladas de CO₂ al año. Este proyecto conectará los recursos renovables de Aragón con los centros de consumo industrial en la costa este de España mediante una infraestructura sostenible.

Durante 2022, Naturgy ha reafirmado su compromiso por la energía eólica marina y participa en el consorcio europeo NextFloat que probará un innovador sistema eólico flotante de 6 MW de potencia, en el Mar Mediterráneo, con el objetivo de probar su escalabilidad y futuro desarrollo comercial. Además, hemos alcanzado un acuerdo con Equinor para el desarrollo de un parque marino de más de 200 MW en las Islas Canarias.

Según estudios realizados recientemente, el potencial de España para la producción de biogás es de más de 160 TWh al año, lo que equivaldría a cubrir casi la mitad de la demanda nacional de gas natural. Esta transición llevaría asociada necesidades de inversión superiores a los 40.000 millones de euros -casi un 4% del PIB nacional- y la generación de 62.000 puestos de trabajo, entre directos e indirectos. Naturgy apuesta firmemente por esta energía y prueba de ello es que en 2022 ya hay cuatro plantas de biometano inyectando a la red en España y una en Chile, que generan 0,2 TWh.

Adicionalmente, quisiera resaltar dos de los proyectos más innovadores que está desarrollando la compañía. Por un lado, la construcción de la primera planta híbrida solar y de almacenamiento de Naturgy en Australia. Por otro, conscientes de las necesidades que planteará a medio plazo el desmantelamiento de instalaciones de generación renovable, Naturgy en colaboración con otras entidades, participa en el proyecto GiraWind que ha creado la primera empresa de España que se dedicará al desmantelamiento y reciclaje integral de parques eólicos con el objetivo de reacondicionar y valorizar el mayor volumen de materiales posible.

Los proyectos anteriores representan el futuro de Naturgy, y la apuesta por la generación renovable ya es una realidad, como lo demuestra el hecho de que en 2022 la capacidad instalada libre de emisiones ha representado casi un 40% de toda nuestra potencia de generación eléctrica instalada.

La compañía también ha potenciado las inversiones en sus redes de distribución, 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. Nuestras redes de distribución de gas y electricidad, activos fundamentales de la compañía, están siendo renovados constantemente para incorporar el mejor y más actual estado del arte de la tecnología, una demostración de compromiso de Naturgy con la perdurabilidad de su negocio y la adaptación al devenir de la innovación.

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, para avanzar en el compromiso de no pérdida neta de biodiversidad y la potenciación del valor de los entornos naturales. En este sentido, solo en 2022, desarrollamos 345 iniciativas de biodiversidad, el 20% de carácter voluntario, así como actuaciones de restauración ambiental en 50 hectáreas, de las que más del 30% corresponde a espacios, hábitats o especies protegidas.

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

Naturgy, a pesar de la volatilidad y las incertidumbres, mantiene su apuesta por estar cerca de todos sus públicos de interés, entre los que destacan clientes, ciudadanos y accionistas, trabajando para dar soluciones que tengan valor añadido en este contexto convulso.

Así, hemos continuado con nuestras “Iniciativas Compromiso”, con las que Naturgy fue pionera en la protección de clientes afectados por la volatilidad de los precios de la energía. Durante 2022, hemos lanzado Compromiso Gas Industrial, para que grandes consumidores puedan contar con una oferta estable a dos años, y un servicio de atención personalizada y directa en exclusiva para las comunidades de vecinos. Se suma a la oferta Compromiso Electricidad lanzada a finales del año pasado, y son una demostración de cómo la compañía entiende su responsabilidad social.

Igualmente, hemos reforzado los canales de atención al cliente multiplicando por doce los agentes que atienden las peticiones para contratar la Tarifa de Último Recurso (TUR) de gas, actualmente la más económica del mercado, y hemos habilitado un formulario a través de la página web para facilitar el paso de clientes a la TUR. Gracias a ello, Naturgy ha gestionado en la segunda mitad de 2022 cerca de 150.000 traspasos a la TUR y ha pasado a ser la compañía con más clientes acogidos a esta tarifa en España, cerca de 1,7 millones.

Otro hito destacable de nuestra oferta comercial ha sido la promoción de las soluciones de autoconsumo, con capacidad para generar ahorros para los consumidores de hasta el 70% en la factura de la luz.

Como compañía comprometida con las comunidades y los entornos donde realiza su actividad, no quiero dejar de mencionar que Naturgy ha seguido avanzando en el desmantelamiento de los emplazamientos que albergaron las centrales térmicas de carbón que la compañía cerró en 2020 y ha continuado trabajando en la ejecución de los planes de acompañamiento asociados. En este sentido me gustaría destacar la obtención de la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) favorable para el parque eólico de Meirama y nuestra apuesta por la promoción del empleo y la formación que se ha visto reforzada gracias al acuerdo firmado entre el Instituto de Transición Justa y la Fundación Naturgy.

2022, un año clave en la ejecución de la visión de negocio

Todos estos hitos en términos de desarrollo tecnológico, despliegue de renovables e inclusión social suponen un progreso relevante en la ejecución de nuestros Plan Estratégico y Plan de Sostenibilidad.

En febrero de este año, el Consejo, a propuesta del Comité de Dirección, aprobó por unanimidad impulsar un proyecto para potenciar el papel de Naturgy en la transición energética, potenciar las inversiones y acelerar su Plan Estratégico, y generar valor para sus accionistas: el proyecto Géminis. El proyecto consiste en la creación de dos grandes grupos energéticos, cotizados y con perfiles de negocio claramente diferenciados.

Si bien el Consejo sigue monitorizando los avances de todos los análisis del citado proyecto, que hasta ahora confirman su idoneidad estratégica, a cierre de 2022, la volatilidad actual de los mercados, la evolución de la coyuntura energética y las múltiples incertidumbres regulatorias, aconsejan ralentizar y adecuar el calendario de ejecución a la evolución de todos estos acontecimientos.

A pesar de ello, el adecuado progreso en la ejecución de la estrategia se ha visto reflejado en los resultados de la compañía. En particular, Naturgy ha registrado en 2022 un EBITDA de 4.954 millones de euros con un resultado neto de 1.649 millones.

El negocio de redes en España y Latinoamérica alcanzó un EBITDA de 2.475 millones de euros en el ejercicio, que supone un incremento del 9% respecto a 2021 debido, a las eficiencias operativas y, en Latinoamérica, apoyado también por la actualización de tarifas, que recogen la inflación de periodos anteriores, así como los efectos positivos de tipo de cambio.

El buen comportamiento del negocio liberalizado explica también el incremento del EBITDA del grupo, siendo los negocios de Gestión de la Energía y Comercialización los que más contribuyeron al crecimiento del ejercicio, mientras que Renovables y Nuevos Negocios, se han visto afectados por la baja producción hidráulica en España.

Estos resultados permiten a la compañía reducir su deuda y mejorar la ratio de deuda financiera neta sobre EBITDA de 3,6 veces, en 2021 a 2,4 veces, así como mantener un elevado nivel de contribución fiscal con 3.503 millones de euros generados para las administraciones públicas y, al mismo tiempo, mantener su compromiso de inversión.

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 la medalla Platino, lo que sitúa a Naturgy entre el 1% con mejor valoración de todas las empresas evaluadas por esta plataforma de calificación. Además, hemos sido reconocidos una edición más como empresa líder mundial por nuestra acción frente al cambio climático 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 de empresa, con quien Naturgy mantiene un fuerte compromiso con su desarrollo, a través del impulso al liderazgo inclusivo, una experiencia profesional dinámica y de reconocimiento, un marco organizativo flexible y su cultura transformadora, prueba de ello es el aumento del 20% en 2022 de las horas destinadas a formación.

Así mismo, este compromiso queda de manifiesto con la firma del Convenio Colectivo 2021-2024, donde el fomento de la conciliación y la diversidad de género es uno de sus pilares fundamentales. Destaca la apuesta por la incorporación de nuevo talento a través de programas como Flex & Lead y la gestión de la diversidad e igualdad. Fruto de estas iniciativas se ha producido un incremento de representación femenina en la plantilla, que en la actualidad supera ampliamente el 30%.

Por todo ello, quiero agradecer la confianza, el trabajo y el esfuerzo de todas aquellas personas que hacen que este proyecto de empresa 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 Naturgy. Los logros que menciono en esta carta, y los que aparecen a lo largo del informe, les pertenecen a todos ellos, sin lugar a dudas.

Muchas gracias a todos,



Francisco Reynés
Presidente Ejecutivo

Madrid, marzo 2023.

uno

Visión de futuro
en Naturgy



V I S I Ó N

R
E

T
R
A
N

P
O

S
F

N
S

O
R

A

M

F I A B I L I D A D

L

R

E

uno

Visión de futuro en Naturgy

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

1. Propósito y estrategia

Transforming together, el propósito de Naturgy, fue formulado durante 2021 en un contexto económico y social distinto al de hoy si bien, casi dos años más tarde, mantiene su vigencia y parece más necesario que nunca.

En 2022 la compañía ha hecho frente a una amenaza a la paz mundial, sin precedentes en los últimos 50 años, que ha desatado una crisis en los mercados energéticos con severas consecuencias económicas todavía sin atisbos de finalizar. Aunque afecta de forma asimétrica a las distintas regiones, con Europa como continente más perjudicado, el aumento de la inflación como consecuencia de los precios de las materias primas, la ralentización económica y la subida de tipos de interés tiene una gran repercusión en familias y empresas.

Todo esto se une a la necesidad, cada vez más urgente, de avanzar en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, para poder cumplir con el Acuerdo de París y limitar lo máximo posible el calentamiento global, de tal forma que se minimicen los impactos sobre las personas y la naturaleza.

La transición energética se presenta por tanto como una herramienta clave para reducir la dependencia energética y de recursos, acelerar la lucha contra el cambio climático y, si se realiza de forma inclusiva y justa, procurar el progreso social y el bienestar de las personas.

Naturgy considera que los principios que deben gobernar esa transición energética están reflejados en sus valores de compañía: 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 una sociedad más sostenible (*One Planet*).

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

¿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. Presente en más de 20 países, suministra gas y electricidad a 16 millones de clientes y tiene una potencia instalada de 16,2 GW y un mix diversificado de generación de electricidad.
¿Cómo somos?	Nuestros valores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Forward Vision: innovando para un futuro mejor. ▪ People Oriented: transformando desde el lado más humano. ▪ Excellence Driven: trabajando con excelencia. ▪ One Planet: por una sociedad más sostenible.
¿Qué queremos conseguir?	Nuestro propósito	Transforming together: la transformación del mundo a través de la energía, abordando el reto de la transición energética y 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 aquellas geografías 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, nuestro Plan Estratégico persigue unos objetivos de inversión ambiciosos fijando una inversión estimada para este periodo de 14.000 millones de euros.

Esta inversión se establece manteniendo la disciplina financiera y poniendo foco en proyectos con retornos predecibles. Por otro lado, el 80% de la inversión prevista resultará elegible de acuerdo a la Taxonomía de la UE de finanzas sostenibles. Esta inversión está alineada con la transición energética.

Las dos principales líneas de inversión se reparten del siguiente modo:

Renovables

8.700 millones €

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

Redes

4.100 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.

ASG en el centro de nuestra visión

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 nuestra hoja de ruta la sostenibilidad como eje vertebrador de nuestra estrategia nos permite reducir el impacto medioambiental, aumentar la implicación y compromiso de todos nuestros stakeholders y avalarnos como compañía comprometida con la transición energética.

Naturgy entiende su contribución a la transición energética bajo un enfoque donde confluyen tres realidades complementarias y mutuamente influyentes: **Clima, Naturaleza y Personas**.

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 en territorios donde se desarrollan nuevos proyectos de tecnología renovable o las posibles consecuencias que esta transición puede tener sobre el precio de la energía, hacen que cualquier solución que se adopte para abordar las problemáticas de clima y naturaleza deben tener en cuenta a las personas y su dignidad de forma que este cambio profundo contribuya a la creación de riqueza para que la transición sea justa y no sea causa de mayores desigualdades.

Nuestros principales objetivos recogidos en el Plan de Sostenibilidad a 2025 en ASG son los siguientes:



Medio Ambiente

0 emisiones netas 2050

- Reducir las emisiones totales de CO₂ eq en un 24% (2025 vs 2017). Reducción del 24% en 2022 vs 2017.
- Proteger la biodiversidad, alcanzando una cifra de más de 350 proyectos para preservar los ecosistemas. 345 iniciativas realizadas en 2022.



Social

Paridad de género en 2030

- Potenciar la diversidad, alcanzando más de un 40% de mujeres en cargos directivos. 33,7% en 2022.
- Extender las políticas ASG en la cadena de suministro hasta un 95%. Alcanzado el 82,7% en 2022.

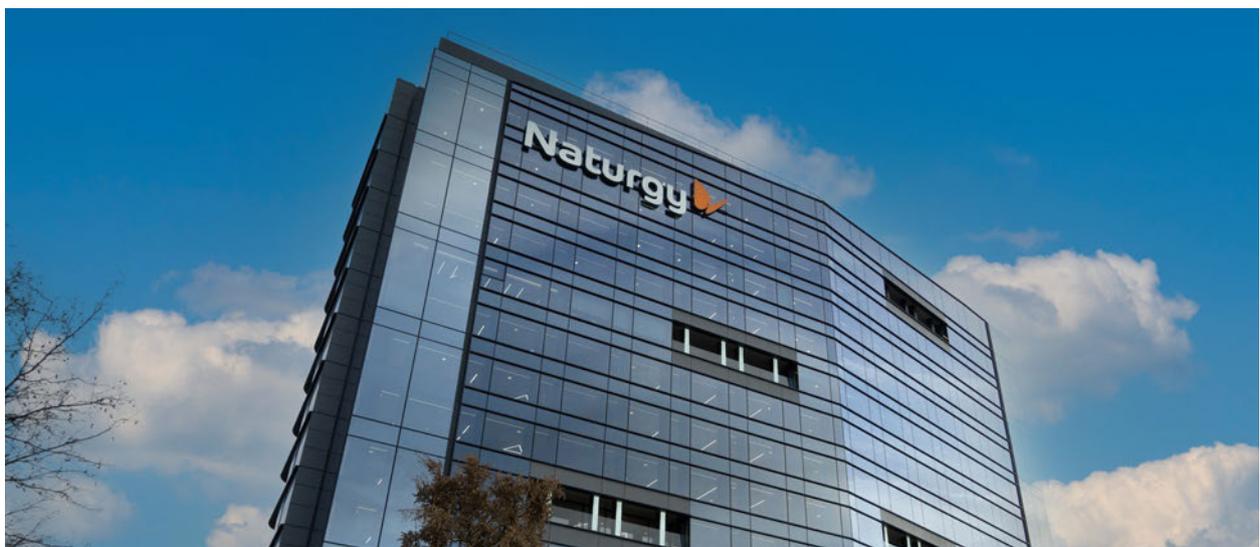


Gobernanza

Retribución del equipo directivo alineada con ASG

- Establecer una retribución del 10% alineada con objetivos ASG. Implantado en 2021.
- Implantar las recomendaciones y metodología de riesgo de cambio climático y Taxonomía UE para mantener posiciones de liderazgo en los índices de sostenibilidad. Cubierto el 90% en 2022.

El capítulo “Modelo de negocio” de este informe explica cómo Naturgy desarrolla su estrategia.



Durante 2022, se han conseguido avances significativos en la ejecución de este Plan Estratégico tal y como lo evidencian los siguientes indicadores clave:

Pilares del Plan Estratégico 2021-2025

Principales logros de 2022

Crecer

- El Ebitda en 2022 ha superado los 4.954 millones de euros principalmente como consecuencia de la volatilidad de precios energéticos en el periodo. Este fuerte crecimiento del Ebitda del 40,4% vs 2021 se ha logrado desacoplándolo de la huella de carbono, reduciendo esta en un 16,5%.
- Naturgy mantiene su compromiso de invertir 14.000 millones de euros en el marco de su Plan Estratégico 2021-2025. En 2022, las inversiones crecieron un 28,5% con respecto al año anterior, hasta alcanzar los 1.907 millones de euros. El 67% de estas inversiones es elegible según la Taxonomía de la UE.
- Naturgy ha reducido su posición de deuda neta, desde los 12.831 millones de euros a cierre de 2021 hasta los 12.070 millones de euros registrados a cierre de 2022, logrando de este modo, mejorar significativamente los ratios financieros como el ratio de deuda neta/Ebitda que baja de 3,6x en 2021 a 2,4x en 2022.

Foco

- Naturgy cuenta ya con 5,5 GW de potencia operativa de renovables, de los que 1GW ha entrado en operación en 2022.
- En 2022, con la nueva planta de producción de biometano de Vila-Sana, Naturgy ha dado 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.
- Naturgy inició en 2022 la construcción de la instalación 7V Solar Ranch, de 300 MW de potencia pico, que ocupará una superficie de más de 800 hectáreas en el Estado de Texas y será la instalación de esta tecnología más grande de la compañía en todo el mundo.
- Adicionalmente, en 2022, Naturgy inició la construcción de su primer proyecto híbrido solar y de almacenamiento a nivel mundial en Australia, el proyecto, llamado "Cunderdin", contará con una capacidad solar fotovoltaica de 125 MW y un sistema de almacenamiento de energía en baterías de hasta 220 MWh.
- En 2022, Naturgy inauguró el primer centro de almacenamiento de baterías, ubicado en las proximidades de Canberra, tiene una potencia de 10 MW y una capacidad de almacenamiento de 20 MWh, lo que permitirá flexibilizar la integración de las renovables en la red para reforzar el suministro en momentos de menor producción eléctrica.

Best-in-class

- En el año 2022, Naturgy ha creado una nueva comercializadora 100% digital que ha permitido al negocio online de Naturgy en España multiplicar por 3,5 sus ventas digitales.

Continúa >

Best-in-class

- Lanzamiento de “Naturgy Solar” en 2022, un 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. Se comercializa en su versión de autoconsumo individual y colectivo a red interior de comunidades de propietarios. Iniciativa que ha supuesto la captación de 2.725 clientes.
- Naturgy fue pionera en lanzar su iniciativa Compromiso Luz a 65 €/MWh por tres años, destinada a mitigar los efectos del precio del pool eléctrico. Más de 600.000 clientes se han protegido de la volatilidad de precios con esta iniciativa. Posteriormente, en marzo de 2022, Naturgy se volvió a anticipar y lanzó la iniciativa Compromiso Gas Industrial, dirigida a sus clientes industriales de gas con un precio fijo de 55 €/MWh.

ASG

- Reducción de las emisiones totales de gases de efecto invernadero en un 24% desde 2017.
- 345 iniciativas de biodiversidad en marcha a nivel internacional, el 20% de carácter voluntario. Se han desarrollado actuaciones de restauración ambiental en 50 ha. El 31% de esta superficie corresponde a espacios, hábitats o especies protegidas.
- Un 26,2% de las posiciones directivas están cubiertas por mujeres y, hasta el 33,7% incluyendo otros puestos directivos (gerenciales).
- Se ha alcanzado un 82,7% de cobertura de auditorías ASG sobre el volumen de compra con riesgo alto en ASG.

Cultura

- La compañía puso en marcha 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 77% son mujeres.
 - Asimismo, con el objetivo de desarrollar el talento interno la compañía cuenta con el programa “Internal Lead”, destinado a potenciar las habilidades gerenciales de perfiles técnicos en el medio plazo. Más de 180 profesionales de la compañía, de los que un 66% son mujeres, participan ya en este programa. En 2022 el número de participantes ha sido de 190 profesionales donde el 57% han sido mujeres.
 - Firma del Convenio Colectivo 2021-2024, donde el fomento de la conciliación y la corresponsabilidad entre hombres y mujeres es uno de sus pilares fundamentales.
 - 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 2022 la compañía contaba con un 31% de empleados promotores del NPS, 7 puntos más que en 2021.
 - Se ha iniciado un nuevo ciclo de Evaluación 360º como proceso clave de la gestión de talento directivo y gerencial de la compañía.
-

2. Compromiso con la sostenibilidad

En definitiva, Naturgy, como compañía energética, tiene la capacidad de realizar una contribución clave a la transformación social y el desarrollo sostenible de las comunidades en las que opera a través de su oferta de servicios. En concreto, y en relación con 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 2022, Naturgy incrementó su potencia instalada en energías renovables en un 6% y trabaja activamente en ofrecer a la sociedad y sus clientes formas alternativas de energía respetuosa con el medioambiente como el gas renovable.



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Naturgy trabaja activamente para ofrecer productos y servicios a sus clientes que contribuyan a mejorar la eficiencia energética y la calidad del aire en las ciudades haciéndolas más saludables. 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 1,6 TWh.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. En 2022, Naturgy redujo sus emisiones totales de Gases de Efecto Invernadero un 24% respecto del 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 se gestiona internamente. Es decir, no solo se trata de lo que hace la compañía, sino también de cómo lo hace. Así por ejemplo, entiende:

- Que trabajar por la integración social de colectivos vulnerables contribuye a la reducción de la pobreza, potencia el crecimiento económico y reduce las desigualdades sociales.
- Que garantizar la inclusividad en la compañía contribuye a una sociedad más diversa e igualitaria.
- Que la digitalización de sus servicios contribuye a la innovación y al desarrollo de infraestructuras.
- Que 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 definido un conjunto de compromisos internos formalizados en la Política de Responsabilidad Corporativa que emanan de los valores que definen a la organización. 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 contribuirán, tanto de manera directa como indirecta:

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



En 2021 y de forma plenamente integrada con el Plan Estratégico de la compañía, se definió también el Plan de Sostenibilidad que contiene seis palancas de actuación y 74 objetivos para mejorar la gestión y el desempeño de Naturgy en relación con aquellos compromisos en los que se ha identificado una mayor posibilidad de contribución.

dos

Modelo
de negocio

A
N
T
E
F
I
C
I
E
N
C
I
A
C
I
P
A
E
X
C
E
L
E
N
C
I
A
I
Ó
N



dos

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 más de 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 impulsa el 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 la innovación 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 Energy Group, S.A. se constituyó en 1843 y tiene su domicilio social en Avenida de América, número 38, de Madrid.

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. El modelo de negocio del grupo, centrado en la creación de valor para todos los grupos de interés, 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 20 países, suministra gas y electricidad a 16 millones de clientes y tiene una potencia instalada de 16,2 GW y un mix diversificado de generación de electricidad. La compañía opera en los mercados regulados y liberalizados de gas y electricidad, tanto a nivel nacional como 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 empresas principalmente en España, Latinoamérica (Argentina, Chile, Brasil, México y Panamá), Australia; desde 2021 ha iniciado sus actividades en Estados Unidos y en 2022 se han adquirido en Italia proyectos solares.

Naturgy organiza sus negocios en torno a tres áreas estratégicas (Gestión de la Energía y Redes, Renovables y Nuevos Negocios y Comercialización) que aportan visibilidad de la evolución de la compañía y en base a las cuales se definen los siguientes segmentos de operación:

- Gestión de la Energía y Redes:
 - Redes Iberia: engloba los negocios de redes de gas y redes de electricidad en España.
 - Redes Latinoamérica: engloba los negocios de redes de gas en Argentina, Chile, Brasil y México y los negocios de redes de electricidad en Argentina y Panamá.
 - Gestión de la Energía: engloba los negocios de comercialización internacional de GNL, mercados y aprovisionamientos, gestión de gasoductos, generación térmica España y generación térmica Latinoamérica (México, República Dominicana y Puerto Rico).
- Renovables y Nuevos Negocios:
 - Renovables España y Estados Unidos: incluye la gestión del parque y los proyectos de generación de fuentes de energía hidráulica, eólica, minihidráulica, solar, cogeneración y nuevos proyectos. Las actividades incluidas en este segmento se desarrollan en el ámbito de España, extendiendo la actividad a Estados Unidos en 2021, cuando Naturgy adquirió una cartera de proyectos solares y de proyectos de almacenamiento de energía. 25 de estos proyectos podrían estar operativos antes de 2026. Adicionalmente, en 2022 se han adquirido en Italia proyectos solares.
 - Renovables Latinoamérica: incluye la gestión del parque y los proyectos de generación de electricidad renovable de Global Power Generation (GPG) situado en Latinoamérica (Brasil, Chile, Costa Rica, México y Panamá).
 - Renovables Australia: incluye la gestión del parque y los proyectos de generación de electricidad renovable de GPG situado en Australia.
 - Comercialización: tiene como objetivo gestionar el modelo comercial a clientes finales tanto para gas, como para electricidad y servicios, incorporando nuevas tecnologías y servicios y desarrollar todo el potencial de la marca.

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



Redes

Distribución de gas

11 millones de puntos de suministro.
136.272 km de red.

Nuestro posicionamiento

España

Líder en España con una cuota de mercado del 68%, distribuyendo gas natural a más de 1.100 municipios en nueve comunidades autónomas y 5,4 millones de clientes.

Latinoamérica

Primera distribuidora de Latinoamérica, donde suministra a más de 5,6 millones de clientes. Presencia en Argentina, Brasil, Chile, México y en cinco de las principales ciudades latinoamericanas.

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.

Inversión y desarrollo de proyectos en nuevas tecnologías de gases renovables, neutros o incluso negativos en CO₂.

Gas

Infraestructuras

Buques metaneros l/p.
Gasoductos de transporte Medgaz.

- Nueve buques metaneros (1,43 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.

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

~ 20 bcm de cartera de suministro.

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).

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

Comercialización

342 TWh de gas suministrado.

Acceso a **11 millones** de clientes y ventas de GNL en multitud de países del mundo.

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

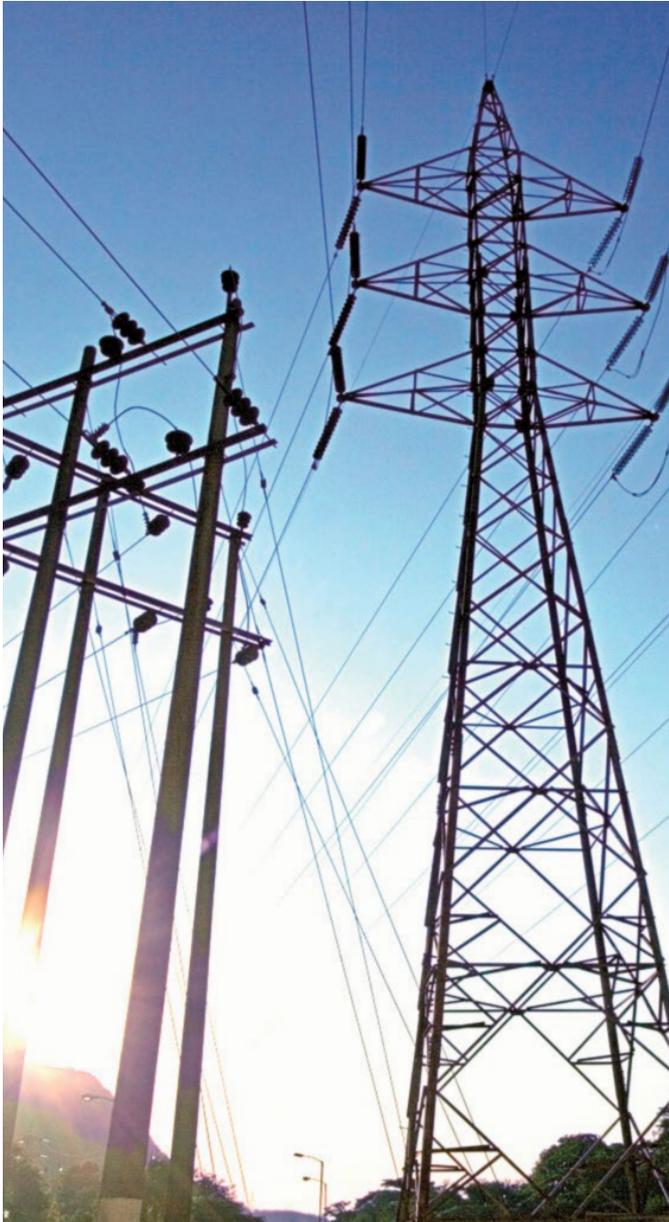
Cuota de mercado de contratos de gas del **45,8%** en España.

Suministro competitivo a las centrales de ciclo combinado (CCC).

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



Redes

Distribución de electricidad

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

Nuestro posicionamiento

España

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

Latinoamérica

Presencia en Argentina y Panamá (1 millón de clientes).

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

Nuestras fortalezas

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

Electricidad

Generación térmica

10,6 GW
de capacidad de generación.

España

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

En 2020, se cerró definitivamente la actividad de generación de carbón.

La cuota de mercado de Naturgy es de **19,4%**.

Internacional

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

La compañía 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

5,5 GW
de capacidad de generación.

España

Capacidad de **4,4 GW** (2,1 GW hidráulica, 1,9 GW eólica, 0,4 GW solar y 0,1 GW cogeneración). La cuota de mercado de Naturgy excluyendo cogeneración es del **6,5%**.

Internacional

Capacidad de **1,1 GW**: 0,1 GW hidroeléctrica (Costa Rica y Panamá), 0,7 GW eólica (México, Chile y Australia) y 0,3 GW solar (Brasil y Chile).

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.

En 2022, Naturgy ha adquirido en Italia una cartera de proyectos solares, que junto, a los existentes en Estados Unidos, asciende a 8,1 GW junto con 4,6 GW de proyectos de almacenamiento de energía.

Comercialización

23,5 TWh
comercializados.

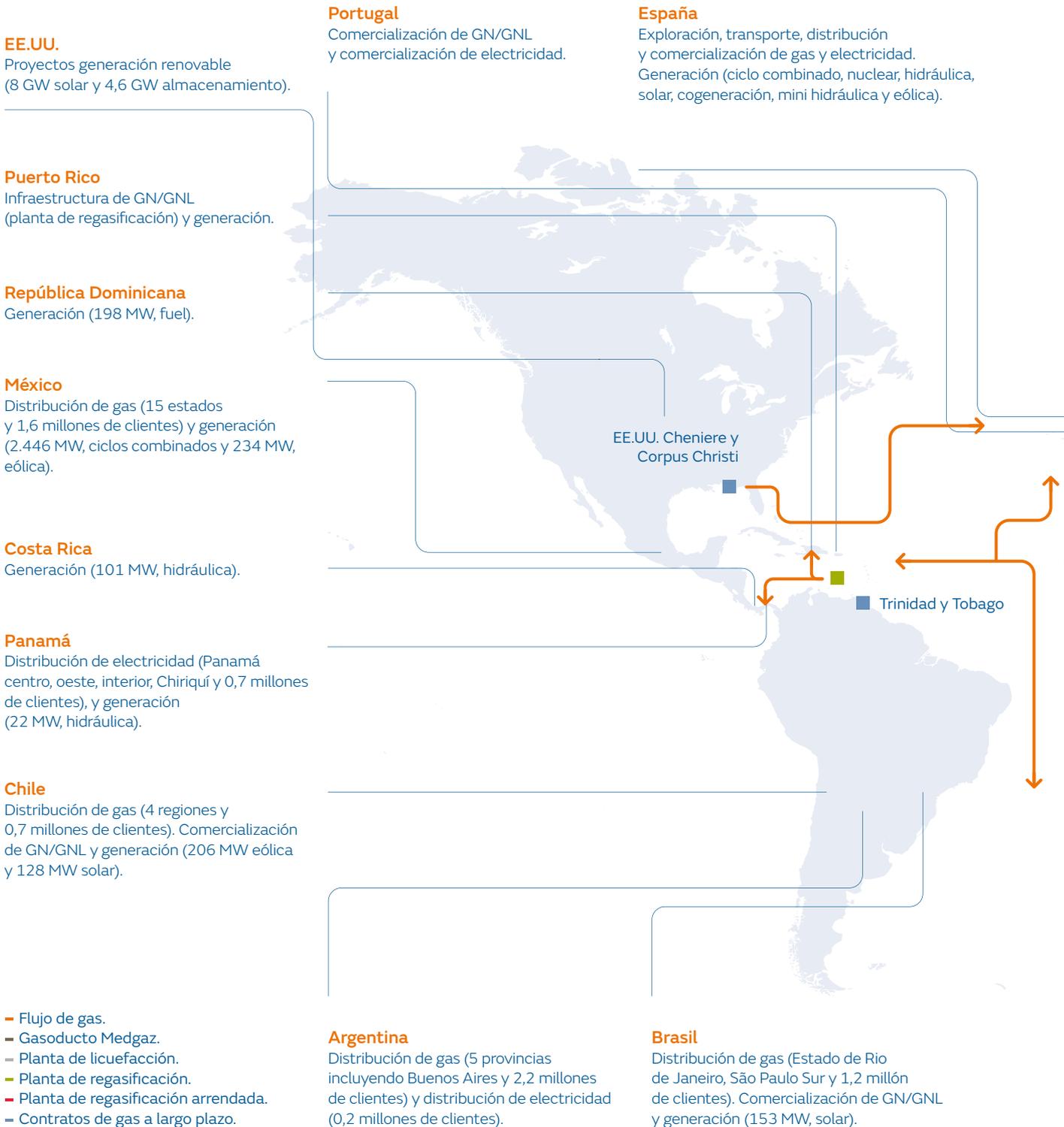
Líder en los segmentos de gran consumo y residencial con una cuota del mercado total en España del **14,4%**.

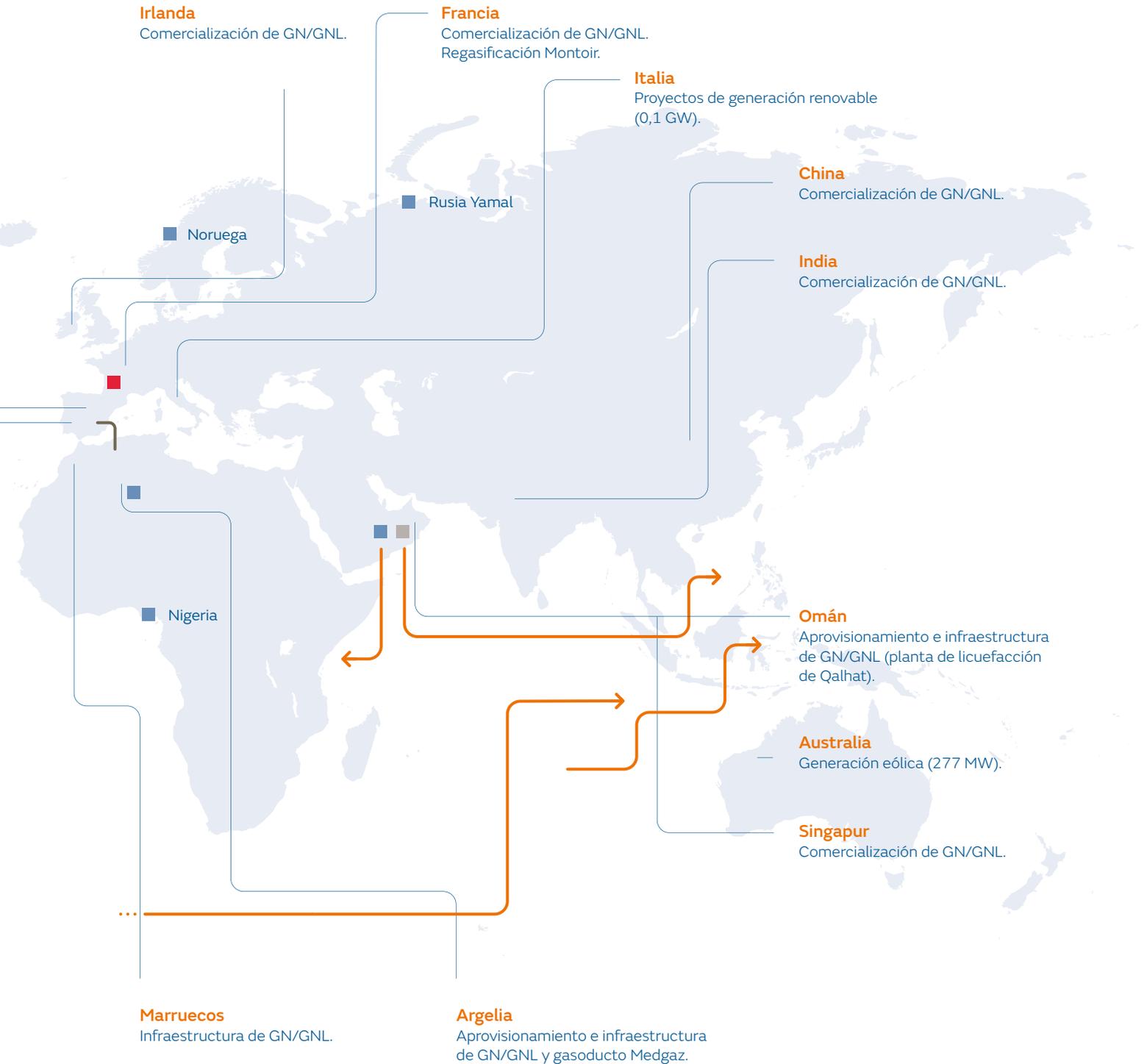
Uno de los agentes principales del mercado español.

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

La posición de liderazgo en la comercialización combinada de gas natural y electricidad presenta 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





La actividad en la Infraestructura de GN en Marruecos finalizó en octubre de 2021.

3. Situación de la entidad

Evolución y resultados 2022

Resultados generales

Importe neto de la cifra de negocios

El importe neto de la cifra de negocios del ejercicio 2022 alcanza 33.965 millones de euros y registra un incremento del 53,4% respecto al año 2021, principalmente como consecuencia de la volatilidad de precios energéticos en el periodo, con un impacto especialmente positivo en las actividades de gestión de energía.

Evolución del Ebitda

El Ebitda del ejercicio 2022 alcanza los 4.954 millones de euros, un 40,4% más que en 2021, apoyado principalmente por el incremento de precios energéticos, tanto en el gas como en la electricidad, afectando principalmente al negocio de gestión de la energía. Los megocios de redes obtuvieron un crecimiento moderado, por la captura de eficiencias operativas y la actualización tarifaria a nivel internacional, mientras que las energías renovables se vieron afectadas por la baja producción hidráulica en España. La actividad de comercialización en España se ha visto influenciada por el incremento de precios, tanto en gas como en electricidad, parcialmente minorado por el aumento de los costes.

Ratio de endeudamiento

La deuda neta asciende a 12.070 millones de euros mientras que la deuda financiera neta/Ebitda se sitúa en 2,4 veces en comparación con 3,6 veces a 31 de diciembre de 2021.

Free Cash Flow después de minoritarios

El flujo de caja libre de 2022 después de minoritarios ascendió a 1.914 millones de euros sustentado en las actividades liberalizadas. Naturgy ha reducido su posición de deuda neta, desde los 12.831 millones de euros a cierre de 2021 hasta los 12.070 millones de euros registrados a cierre de 2022, al tiempo que ha realizado inversiones por importe de 1.907 millones de euros y atendido sus compromisos de retribución al accionista por 1,2 €/acción al año, según lo previsto en el Plan Estratégico 2021-2025.

Continúa >

Transacciones completadas

No se han producido transacciones completadas en 2022 con impacto en la comparabilidad en los resultados 2022 frente a 2021.

Las principales transacciones completadas en 2021 con impacto en la comparabilidad en los resultados 2022 son las siguientes:

- En marzo de 2021, Naturgy, ENI y la República Árabe de Egipto completaron el acuerdo alcanzado el 1 de diciembre de 2020 para resolver de forma amistosa los conflictos que afectan a Unión Fenosa Gas (UFG). Como resultado, en 2021, se registró un impacto positivo de 127 millones de euros y se han consolidado por integración global los activos de UFG asignados a Naturgy.
- En septiembre de 2021, Naturgy completó la venta de su participación accionarial del 96,04% en su filial chilena de redes eléctricas, Compañía General de Electricidad S.A en Chile (CGE), a State Grid International Development Limited (SGID), lo que se tradujo en una plusvalía neta de 64 millones de euros.

Inversiones

Las inversiones materiales e intangibles del año 2022 alcanzan los 1.833 millones de euros, con un incremento del 28,8% respecto a las del ejercicio anterior.

Las inversiones de mantenimiento en el ejercicio 2022 ascienden a 736 millones de euros frente a 532 millones de euros en 2021, un crecimiento del 38,3% como resultado de mayores mantenimientos en plantas de generación, tanto térmicas como renovables, y en redes Latam, este último explicado parcialmente por la apreciación de la moneda.

Las inversiones de crecimiento en el periodo representan el 61,4% del total y ascienden a 1.171 millones de euros a 2022. Las inversiones de crecimiento en el 2022 incluyen:

- Un total de 750 millones de euros invertidos en la construcción de diferentes proyectos renovables, de los cuales 502 millones de euros son en España, 225 millones de euros en Australia y 23 millones de euros en Latam.
- 314 millones de euros invertidos en el desarrollo de redes, de los cuales 154 millones de euros en España y 160 millones de euros en Latam (66 millones de euros Panamá, 31 millones de euros en Chile, 14 millones de euros en Brasil, 22 millones de euros en Argentina y 27 millones de euros en México, principalmente).
- 106 millones de euros en la actividad de comercialización.

Además, Naturgy ha alcanzado varios acuerdos que confirman su apuesta por el crecimiento renovable:

- Naturgy sigue apostando por su estrategia de desarrollo de renovables y ha alcanzado más de 5,5 GW de potencia operativa en el periodo. En España, Naturgy está desarrollando proyectos de construcción de aproximadamente 30 parques eólicos y plantas fotovoltaicas, equivalentes a casi 1 GW de capacidad renovable adicional que se espera entren en funcionamiento en los próximos meses.
- En Australia, país prioritario para Naturgy, el grupo tiene como objetivo alcanzar una potencia instalada de 2,2 GW en 2025, con una inversión cercana a los 2.000 millones de euros, centrada en el desarrollo de plantas eólicas, fotovoltaicas y de almacenamiento de energía.
- En el ámbito de la eólica marina, el pasado mes de abril Naturgy alcanzó un acuerdo con la empresa noruega Equinor para el análisis y desarrollo de proyectos offshore en España, tales como, el proyecto de desarrollo conjunto del Floating Offshore Wind Canarias (FOWCA), compuesto por más de 200 MW de energía eólica marina flotante en el este de Gran Canaria.
- Naturgy también lidera los desarrollos de gas renovable en España como pilar clave de la descarbonización a corto y medio plazo, trabajando actualmente en proyectos de hidrógeno y biometano con el objetivo de incrementar los gases renovables inyectados en sus redes de distribución.

Principales magnitudes económicas y operativas

Las acciones de Naturgy cerraron el ejercicio de 2022 a un precio de 24,31 euros y una capitalización bursátil de 23.571 millones de euros, lo que supone un descenso de la cotización del 15,1% respecto al cierre del año anterior.

Principales magnitudes económicas

	2022	2021
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	33.965	22.140
Beneficio operativo bruto (Ebitda) (millones de euros)	4.954	3.529
Inversiones totales (millones de euros)	1.907	1.484
Beneficio neto (millones de euros)	1.649	1.214
Dividendo pagado (millones de euros)	1.164	1.290
Cotización de la acción a 31 de diciembre (euros)	24,31	28,63
Beneficio por acción (euros)	1,72	1,26

Contribución al Ebitda por actividades (%)

	2022	2021
Renovables, Nuevos Negocios e Innovación	7,4	13,8
Comercialización	11,0	(2,7)
Gestión de la Energía y Redes	83,6	92,6
Otros	(1,9)	(3,7)

Indicadores de estadísticas bursátiles

	2022	2021
Nº de accionistas (en miles)	55	60
Cotización a 31/12 (euros)	24,31	28,63
Beneficio por acción (euros)	1,72	1,26
Capital Social (nº de acciones)	969.613.801	969.613.801
Capitalización bursátil (millones de euros)	23.571	27.760

Ratios financieros

	2022	2021
Endeudamiento (%) ⁽¹⁾	54,7	59,1
Ebitda/Coste deuda financiera neta	9,9x	7,2x
Deuda neta/Ebitda	2,4x	3,6x

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

Beneficios obtenidos por país (millones de euros)

	2022	2021
España	1.502	512
Argentina	23	15
Brasil	61	62
Chile	(68)	151
México	162	141
Panamá	11	17
Resto Latam	53	56
Total Latam	242	442
Resto del mundo	(95)	260
Total	1.649	1.214

Principales magnitudes operativas de Naturgy

	2022	2021
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	386.464	459.878
Transporte de gas/EMPL (GWh) ⁽¹⁾	0	74.241
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11.050	11.036
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	4.827	4.776
Red de distribución de gas (km)	136.272	135.640
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	155.060	153.981
Energía eléctrica producida (GWh)	47.029	41.754

⁽¹⁾ La concesión de explotación del gasoducto del Magreb finalizó el 31/10/2021 y, por tanto, el contrato de gas argelino asociado.

Fuerte descenso en 2022 de las ventas de la actividad de distribución de gas, principalmente en España y Brasil. En el caso de España, por una bajada de la demanda del sector industrial por el escenario de precios y por temperaturas especialmente cálidas en octubre y noviembre especialmente además de los precios altos de la energía. En Brasil, las causas han sido, por un lado, las menores ventas a la generación debido a mayores lluvias y por otro, una menor demanda industrial motivada por la lentitud en la recuperación económica.

La producción total de energía aumenta significativamente en 2022, fundamentalmente los ciclos combinados. La generación térmica en España ha estado marcada positivamente por la baja producción hidráulica a lo largo de 2022, las mayores exportaciones de energía a Francia y a la inherente intermitencia de la generación renovable. Este contexto generó un mayor hueco térmico, lo que provocó un aumento sustancial en la producción de ciclos combinados para asegurar el suministro de energía al sistema.

Aprovisionamiento y transporte de gas (%)

Durante 2021, finalizó la concesión de explotación del gasoducto del Magreb y, por tanto, el contrato de gas argelino asociado; además se terminaron los contratos de aprovisionamiento de GNL con Qatar y se ha optimizado la cartera de aprovisionamiento de GNL del grupo, sustituyendo, en parte, compras de GN en Europa. 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 con las operaciones llevadas a cabo por las empresas con este país. En 2022, no se han aplicado sanciones sobre este contrato.

	2022	2021
Otros (GNL)	17,0	9,4
Nigeria	7,9	5,2
Trinidad y Tobago	6,7	6,7
Estados Unidos	23,7	21,3
Otros (GN)	1,0	6,5
Argelia	15,3	22,8
Omán/Egipto/otros ⁽¹⁾	13,8	11,9
Qatar	0,0	5,1
Noruega	0,6	0,6
Rusia	14,0	10,5

⁽¹⁾ Se ha modificado el dato de 2021 de 0,14 a 0,21 para ajustarlo a la capacidad de los proyectos existentes.

Gas renovable

	2022	2021
Proyectos de producción de gas renovable en servicio (número)	2	2
Capacidad de producción o inyección de gas renovable (TWh) ⁽¹⁾	0,22	0,21

⁽¹⁾ Se ha modificado el dato de 2021 de 0,14 a 0,21 para ajustarlo a la capacidad de los proyectos existentes.

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 (%)

	2022	2021
Térmica	1,2	1,2
Hidráulica	12,8	13,1
Eólica	16,1	15,6
Nuclear	3,7	3,8
Minihidráulica	0,7	0,7
Solar	4,2	3,2
Cogeneración	0,3	0,3
Ciclo combinado	61,0	62,1

Capacidad instalada por fuente de energía (MW)

	2022	2021
Nuclear	604	604
Carbón	0	0
Ciclo combinado	7.427	7.427
Cogeneración	51	51
Potencia térmica. España	8.082	8.082
Hidráulica	1.951	1.951
Eólica	1.885	1.764
Solar	394	250
Minihidráulica	111	111
Potencia renovable. España	4.341	4.076
Potencia instalada total. España	12.423	12.158
Fuel	198	198
Ciclo combinado	2.446	2.446
Potencia térmica. Internacional	2.644	2.644
Hidráulica	123	123
Eólica	717	717
Solar	281	254
Potencia renovable. Internacional	1.121	1.094
Potencia instalada total. Internacional	3.765	3.738
Potencia instalada total	16.188	15.896

Producción neta por fuente de energía (GWh)

	2022	%	2021	%
Nuclear	4.454	9	4.274	10
Carbón	0	0	0	0
Ciclo combinado	19.801	42	12.675	30
Cogeneración	191	0	342	1
Producción térmica. España	24.446	52	17.291	41
Hidráulica	1.531	3	2.991	7
Eólica	4.058	9	3.863	9
Solar	425	1	268	1
Minihidráulica	447	1	507	1
Producción renovable. España	6.461	14	7.629	18
Producción total. España	30.907	66	24.920	60
Fuel	594	1	637	2
Ciclo combinado	12.636	27	13.305	32
Producción térmica. Internacional	13.230	28	13.942	33
Hidráulica	613	1	566	1
Eólica	1.733	4	1.790	4
Solar	546	1	536	1
Producción renovable. Internacional	2.892	6	2.892	7
Producción total. Internacional	16.122	34	16.834	40
Producción total	47.029	100	41.754	100

Nota: aumento de la producción en ciclos combinados por menor hidráulica y por exportación del excedente fuera del sistema ibérico.

Producción de electricidad mediante fuentes renovables por país (GWh)

	2022	2021
Chile	561	573
Costa Rica	499	462
España ⁽¹⁾	6.461	7.629
México	630	694
Panamá	114	104
Brasil	278	290
Australia	810	769
Total	9.353	10.521

⁽¹⁾ Menor contribución de la energía hidráulica compensada parcialmente por un incremento de la generación eólica y solar.

Eficiencia media por tecnología (%)

	2022	2021
Ciclo combinado (España)	53,6	52,8
Térmica carbón (España)	0,0	0,0
Ciclo combinado (Internacional)	53,3	55,1
Fuel (Internacional)	40,7	40,5

Factor de disponibilidad medio por tecnología (%)

	2022	2021
Hidráulica (España)	92,7	87,3
Térmica carbón (España)	0,0	0,0
Nuclear (España)	91,0	87,3
Ciclo combinado (España)	87,7	82,2
Eólica (España)	97,9	98,5
Solar (España)	99,2	99,1
Minihidráulica (España)	97,3	96,9
Cogeneración (España)	92,7	91,4
Hidráulica (internacional)	94,7	95,5
Eólica (internacional)	93,7	92,8
Solar (internacional)	97,4	96,3
Fuel (internacional)	92,9	87,0
Ciclo combinado (internacional)	89,7	96,5

Pérdidas de energía eléctrica en transporte y distribución (%)

	2022	2021
España	8,5	8,5
Argentina	13,2	13,3
Panamá	13,6	14,5

4. Plan de Sostenibilidad

	Objetivo 2025	2022	2021
Palanca 1. Integridad y confianza			
Financiación sostenible y/o compatible con transiciones energéticas (financiación verde, bonos de transición...) (millones de euros)	5.492	6.923	6.337
Reuniones mantenidas con inversores ASG (número)	50	24	16
Implementación de la metodología de cuantificación de riesgos ASG (escala 0 riesgo bajo - 5 riesgo alto)	1,9	2,0	2,1
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	2,8	3,7
Índice internacional BitSight de Naturgy Energy Group, S.A.	790	730	690
Nivel de cobertura de auditorías ASG sobre volumen de compra con riesgo alto ASG (%)	95,0	82,7	72,2
Volumen de compra con aceptación del Código Ético (%)	95,0	95,4	94,2
Implantación de la Guía de Recomendaciones de Gestión y Uso de Redes Sociales	Implantada	En curso	No
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	2022	2021
Contrapartes evaluadas en base a riesgo ASG (número) ⁽¹⁾	En definición	61	No disponible
Indicadores no financieros con salvedades (número)	0	0	0
Publicar el Informe de transparencia fiscal	Publicar informe transparencia fiscal	En proceso	No disponible
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
Cumplimiento del modelo de gobierno de infraestructuras críticas (%)	95	87	40

Palanca 2. La oportunidad de los retos ambientales

Emisiones absolutas GEI alcance 1 y alcance 2 (millones tCO ₂ eq)	11,4	15,1	13,5
Emisiones absolutas GEI alcance 3 (millones tCO ₂ eq)	114,1	110,1	136,5
Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh)	171	279	261
Mix de generación de origen renovable medido en potencia instalada sobre total del grupo (%)	56	34	33
Capacidad de producción o inyección de gas renovable (TWh) ⁽²⁾	1,0	0,22	0,21
Consumo total de agua (hm ³)	15,6	18,8	15,2
Producción total de residuos (peligrosos + no peligrosos) (kt)	110	94	98
Residuos totales reciclados y valorizados (peligrosos + no peligrosos) (%)	75	92	57

⁽¹⁾ El dato indicado para 2022 corresponde a la actividad desde julio de 2022, momento de implantación de la herramienta de evaluación del riesgo en contrapartes. Dada la reciente implantación de este sistema, una vez se disponga de más información la compañía definirá el objetivo para 2025.

Continúa >

⁽²⁾ Se ha modificado el dato de 2021 de 0,14 a 0,21 para ajustarlo a la capacidad de los proyectos existentes.

	Objetivo 2025	2022	2021
Iniciativas de mejora de la biodiversidad en todo el ciclo de vida de las instalaciones (construcción, operación, desmantelamiento) (número)	350	345	302
Superficie acumulada restaurada ambientalmente (ha)	En definición	En proceso	En proceso
Actividad con certificación ambiental en ISO 14001 (% de Ebitda)	95,0	97,9	93,1
Cálculo Riesgos Climáticos Físicos y de Transición Energética a nivel corporativo (50%) y a nivel unidades de negocio (100%) (%)	100	50	50
Capex elegible según Taxonomía europea (%)	80	67	61
Palanca 3. Experiencia de cliente ⁽³⁾			
Net Promoter Score (NPS) España comercialización (global) (%)	40,0	20,8	18,5
Net Promoter Score (NPS) España redes electricidad (atención telefónica) (%)	30,0	9,3	22,3
Net Promoter Score (NPS) España redes gas (atención telefónica) (%)	39,0	21,2	18,9
Net Promoter Score (NPS) Argentina (global) (%)	55,0	46,0	34,0
Net Promoter Score (NPS) Brasil (global) (%)	68,0	52,1	56,5
Net Promoter Score (NPS) Chile gas (global) (%)	70,0	56,2	64,3
Net Promoter Score (NPS) México (global) (%)	27,0	39,4	11,8
Net Promoter Score (NPS) Panamá (atención clientes) (%)	24,0	7,4	3,0
Satisfacción global con la calidad del servicio (1-10)	8,0	7,6	7,5
Nº reclamaciones registradas / Nº contactos (%)	<3	4,8	4,8
Clientes factura online. España (%)	47,0	51,0	41,0
Contratos por cliente. España (número)	1,65	1,54	1,56

⁽³⁾ Detalle de indicadores de Experiencia de cliente en el capítulo 12. Anexos, apartado Experiencia de cliente.

Continúa >

	Objetivo 2025	2022	2021
Unidades con Planes de Gestión de Crisis elaborados y probados (ejercicios/caso real), con respecto al total de unidades/países que deben de tenerlo (%)	90	50	15
Alianzas con terceros que proporcionan soluciones de valor añadido para los clientes. España (número)	5	5	5
Interacción canales digitales (%)	53,8	57,5	48,7
Palanca 4. Compromiso y talento			
Personas formadas sobre el total de empleados incluidos en los programas de transformación del talento (%)	75	83,5	69,9
Formación por empleado (horas)	>35,0	35,9	28,8
Rotación no deseada en posiciones clave (posiciones de estructura) (%)	<0,5	1,5	0,9
Empleados adscritos a la plataforma de beneficios (%)	49,7	55,9	8,9
Mujeres en puestos directivos (%) ⁽⁴⁾	>40	26,2	21,2
Diversidad geográfica en puestos directivos y mandos intermedios (sobre el total) (%) ⁽⁵⁾	14	13	13
Diversidad de capacidades (sobre el total) (%)	2,5	1,3	1,1
Plantilla menor de 30 años (%)	10	5	4
Empleados promotores del NPS (%)	40	31	24
Índice de frecuencia de accidentes con tiempo perdido personal propio (criterio OSHA)	0,12	0,12	0,10
Índice de gravedad de accidentes con tiempo perdido personal propio (criterio OSHA)	6,15	5,66	2,61
Índice de absentismo por contingencia común (%)	≤3,0	2,6	2,5
Plantilla acogida a trabajo en remoto (%)	40	47	21
Jornada semanal realizada en remoto (%) ⁽⁶⁾	30	Voluntario, máximo 40%	20
Plantilla que puede optar al servicio de renting de vehículos eficientes. España (%)	36	37	19

⁽⁴⁾ El porcentaje de mujeres en posiciones directivas y gerenciales es del 33,7% (32,4% en 2021), en línea con el objetivo de alcanzar un 40% al 2025, del Plan de Sostenibilidad de Naturgy.

⁽⁵⁾ Número de nacionalidades diferentes dentro del personal directivo y gerencial del grupo.

⁽⁶⁾ Datos para España.

	Objetivo 2025	2022	2021
Palanca 5. Innovación y desarrollo de nuevos negocios			
Energía facturada en servicios de movilidad (GWh)	1.377	933	939
Puntos de recarga de vehículos GN-GNL gestionados (número)	19	13	12
Puntos de recarga de vehículos eléctricos (número)	5.000	394	352
Clientes captados por productos de autoconsumo (número)	2.886	2.725	560
Cantidad de energía almacenada (GWh)	>82	0	0
Proyectos de soluciones de almacenamiento de energía (número)	>6	0	0
Proyectos de producción de gas renovable en servicio (número)	>30	2	2
Señales supervisadas en remoto/MW instalado tecnologías renovables (número)	240	162	123
TIEPI. España (minutos)	36,4	35,4	35,8
Inversión en innovación sobre Ebitda (%)	>2	1,2	2,8
Retos y pruebas de concepto con startups en programas de innovación abierta ⁽⁷⁾ (número)	>100	3	5
Palanca 6. Responsabilidad social			
Asistentes a talleres de eficiencia energética en España (número)	7.900	3.942	3.861
Rehabilitaciones energéticas. España (número)	>5.000	3.625	2.514
Voluntarios (número)	1.000	646	477
Entidades sociales colaboradoras (número)	20	31	18
Iniciativas con evaluación de impacto (%)	100	33	0
Elaborar e implantar una metodología de medición del capital natural y social	Medición en 2021 con objetivos de mejora a partir de primera medición	Elaborada	En proceso
Inversión social total ⁽⁸⁾ (millones de euros)	>8	11	10
Volumen de compra adjudicado a proveedores locales (%)	> 85,0	80,4	92,2

⁽⁷⁾ El objetivo a 2025 se revisará en 2023 según los nuevos criterios aplicados en 2022.

⁽⁸⁾ 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.

Análisis de las principales variaciones

En los siguientes apartados de este informe se detallan los hechos más relevantes ocurridos a lo largo de 2022 que explican la evolución de cada una de las palancas del Plan de Sostenibilidad.

Emisiones, intensidad de CO₂ y consumo de agua

En relación con los objetivos medioambientales, en 2022 se ha producido un aumento de las emisiones directas (alcance 1) de gases de efecto invernadero (GEI), de la intensidad de CO₂ en generación eléctrica y del consumo de agua. El motivo de estos incrementos es que el año ha sido especialmente seco en España, con una baja producción de las centrales hidroeléctricas, que ha tenido que ser compensada por un mayor funcionamiento de las centrales de ciclo combinado. Estas centrales, que actúan como respaldo de la generación renovable cuando, como en esta ocasión, no hay suficiente agua, viento o sol, conllevan la emisión de GEI y consumo de agua, lo que explica el incremento en los tres indicadores citados respecto a 2021.

Por su parte, las emisiones GEI de alcance 3 han descendido debido fundamentalmente a la caída de demanda de gas natural en el consumo final, principalmente en España, por el aumento de precios de las materias primas y en menor medida por las temperaturas inusualmente altas.

Capacidad de generación eléctrica renovable, producción e inyección de biometano

Tanto el aumento de potencia de generación eléctrica instalada como la capacidad de producción e inyección de biometano han aumentado, si bien se prevé que este incremento se acelere en los próximos ejercicios. En España, Naturgy está desarrollando proyectos de construcción de aproximadamente 30 parques eólicos y plantas fotovoltaicas, equivalentes a casi 1 GW de capacidad renovable adicional, que se espera que entren en funcionamiento en los próximos meses. También cuenta con una cartera de 43 proyectos en desarrollo para la producción de biogás a partir de residuos orgánicos agropecuarios, urbanos e industriales y su posterior proceso de enriquecimiento para producir biometano con el objetivo de inyectarlo en la red de gas natural.

Net Promoter Score (NPS)

En 2022, en España, ha habido variaciones significativas en los indicadores de calidad NPS (Net Promoter Score) debido a la incidencia en los sistemas comerciales en el primer trimestre, los cambios regulatorios (como el tope del gas o el cambio de IVA y modificaciones en la fijación del máximo de incremento de TUR a un 15% por parte del gobierno) y la volatilidad en los precios tanto de gas como de electricidad. Este último factor también se ha producido en Brasil y Chile. Todos estos factores han transformado el servicio de atención aumentando tanto el volumen de actividad como la tipología de motivos de contacto.

Indicadores de siniestralidad

Respecto al índice de frecuencia de accidentes con tiempo perdido entre el personal propio, hay que tener en cuenta que los datos de 2022 no son totalmente comparables a los de 2021, ya que las cifras del año pasado no incluyen los accidentes de la filial Gasnor, S.A (Argentina). Si se tienen en cuenta estos accidentes el índice de frecuencia en 2021 es de 0,13, habiendo experimentado una ligera mejoría en 2022.

En cuanto al índice de gravedad en accidentes con tiempo perdido, el incremento experimentado por el indicador viene explicado por la ocurrencia de varios accidentes que han registrado baja de larga duración, debido a las consecuencias o lesiones derivadas de los mismos.

Retos y pruebas de concepto con startups

La evolución descendente del indicador sobre retos y pruebas de concepto con *startups* en programas de innovación abierta viene explicada porque se ha producido un cambio de estrategia en relación con los proyectos de la unidad de Innovación, donde se han aplicado criterios más restrictivos a la hora de seleccionar proyectos que los inicialmente previstos. Durante el próximo ejercicio se establecerá un nuevo objetivo para 2025 alineado con esta nueva estrategia.



5. Finanzas sostenibles y Taxonomía

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

Asimismo, desde el año 2012, Naturgy ha mantenido reuniones con inversores enfocadas en evaluar las políticas ASG del grupo. A lo largo de 2022, 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 cuenta con un marco para la emisión de bonos verdes destinados a la financiación de energías renovables. En este marco, el 15 de noviembre de 2017, Naturgy formalizó una emisión de bonos verdes por un importe de 800 millones de euros y vencimiento en mayo de 2025. Esta emisión se fijó con un cupón anual del 0,875%. A cierre de diciembre 2022, todos los fondos de la emisión se habían 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 ha firmado durante 2022 un total de créditos verdes de 586 M€, que se suman a los 5.537 M€ firmados hasta 2021.

Cabe destacar que, con los créditos firmados en 2022, ya se ha superado el objetivo de financiación sostenible marcado para 2025, un ejemplo más del compromiso de la compañía con la sostenibilidad y la transición energética.

En la tabla siguiente se muestra la evolución de los indicadores ASG (ambientales, sociales y de gobierno) a los que están ligados dichos instrumentos de financiación sostenible.

Indicadores ASG de la financiación sostenible

	2022	2021
Emissiones GEI directas: reducción de la media trianual (MtCO ₂ eq)	14,0	14,2
Intensidad en CO ₂ de la generación eléctrica: reducción de la media trianual (tCO ₂ /GWh)	279	287
Consumo de agua: reducción de la media trianual (hm ³)	18,0	18,4
Mujeres en puestos directivos ⁽¹⁾ (%)	26,2	21,2

⁽¹⁾ El porcentaje de mujeres en posiciones directivas y gerenciales es del 33,7% (32,4% en 2021), en línea con el objetivo de alcanzar un 40% al 2025, del Plan de Sostenibilidad de Naturgy.

Informe sobre el Bono Verde

Indicadores de uso de fondos

El número total de proyectos asignados a 31 de diciembre de 2022 al Bono Verde, emitido el 15 de noviembre de 2017, ha sido de 35, con una inversión total de 800 millones de euros y con un porcentaje de fondos asignado respecto del total del importe obtenido mediante la emisión del bono verde del 100%.

Tecnología	Localización	Nombre del proyecto	Año puesta en marcha	Estado	Financiación Bono Verde 2022 (M€)	Financiado con Bono Verde (%)	Emisiones evitadas (tCO ₂)
Fotovoltaica	España	C.F. CARPIO DE TAJO	2019	Operación	30,06	99%	36.792
Fotovoltaica	España	C.F. LA NAVA	2019	Operación	30,18	99%	44.715
Eólica	España	P.E. AMPLIACION EL HIERRO	2019	Operación	38,29	96%	56.931
Eólica	España	P.E. BALCÓN DE BALOS	2018	Operación	6,21	50%	22.496
Eólica	España	P.E. BARASOAIN	2019	Operación	43,22	89%	44.224
Eólica	España	P.E. DORAMÁS	2018	Operación	1,88	49%	5.260
Eólica	España	P.E. FUERTEVENTURA II	2018	Operación	2,96	50%	6.251
Eólica	España	P.E. LA HARÍA	2018	Operación	2,00	50%	4.821
Eólica	España	P.E. LA VAQUERÍA	2018	Operación	1,96	50%	5.035
Eólica	España	P.E. MERENGUE	2019	Operación	42,71	99%	61.278
Eólica	España	P.E. MIRABEL	2020	Operación	23,80	98%	36.707
Eólica	España	P.E. MONCIRO	2019-20	Operación	36,37	96%	59.566
Eólica	España	P.E. MONTAÑA PERROS	2018	Operación	1,92	50%	5.316
Eólica	España	P.E. PEÑAFORCADA - CATASOL II	2019	Operación	11,01	98%	11.851
Eólica	España	P.E. PILETAS I	2020	Operación	10,43	50%	26.270
Eólica	España	P.E. SAN BLAS	2019-20	Operación	34,15	98%	46.191
Eólica	España	P.E. TESO PARDO	2019	Operación	30,52	98%	42.132
Eólica	España	P.E. TESORILLO	2019	Operación	30,12	98%	35.586
Eólica	España	P.E. TIRAPU	2020	Operación	16,65	90%	18.211
Eólica	España	P.E. TRIQUIVIJATE	2018	Operación	3,46	50%	8.805
Eólica	España	P.E. VIENTOS DEL ROQUE	2018	Operación	3,52	50%	10.502
Eólica	España	P.E. MONTEJO DE BRICIA (AMPLIACIÓN)	2019	Operación	6,87	88%	10.246

Continúa >

Tecnología	Localización	Nombre del proyecto	Año puesta en marcha	Estado	Financiación Bono Verde 2022 (M€)	Financiado con Bono Verde (%)	Emisiones evitadas (tCO ₂)
Eólica	España	P.E. FRÉSCANO	2019	Operación	21,74	96%	27.127
Eólica	España	P.E. SAN AGUSTÍN	2019	Operación	27,22	95%	40.920
Eólica	España	P.E. MONTE TOURADO - EIXE	2019	Operación	41,79	98%	54.347
Eólica	España	P.E. PASTORIZA - RODEIRO	2019	Operación	32,75	96%	69.847
Eólica	España	P.E. SERRA DO PUNAGO - VACARIZA	2019-20	Operación	28,70	96%	49.014
Fotovoltaica	España	C.F. PICON I	2019	Operación	33,65	97%	42.905
Fotovoltaica	España	C.F. PICON II	2019	Operación	31,70	97%	42.638
Fotovoltaica	España	C.F. PICON III	2019	Operación	30,46	95%	42.757
Eólica	España	P.E. TOROZOS A	2019	Operación	36,98	97%	53.700
Eólica	España	P.E. TOROZOS B	2019	Operación	30,32	96%	46.225
Eólica	España	P.E. TOROZOS C	2019	Operación	35,71	96%	53.980
Eólica	España	P.E. MOURIÑOS	2019	Operación	10,21	98%	17.773
Eólica	España	INFRAESTRUCTURAS COMUNES	2019	Operación	30,48	73%	0
					800,00		1.140.420

Los fondos del Bono Verde, según se reporta a 31 de diciembre de 2022, 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 2021.

Los fondos netos de la emisión del bono fueron gestionados dentro del portafolio 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 1.140.420 tCO₂/año evitadas, en base a un total de aproximadamente 920,8 MW de potencia instalada con financiación del bono verde, con una producción asociada de unos 2.235 GWh/año.

Para el cálculo de las emisiones evitadas en 2022 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 OM 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 sostenible tanto ambiental como socialmente, para identificar y valorar los impactos asociados y para definir las medidas de prevención, de mitigación y, en su caso, de compensación necesarias.

Durante la fase de construcción, se lleva a cabo un exhaustivo seguimiento ambiental y arqueológico con objeto de asegurar que el proyecto se ejecuta con las garantías ambientales y sociales establecidas. Durante la etapa de operación, las instalaciones se acogen al sistema de gestión ambiental de Naturgy, que está certificado y auditado externamente en 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 (en EUR) 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".

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 <i>low cost/must run</i> 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 <i>low cost/must</i>) 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.
--	--

Continúa >

Indicadores de uso de los fondos

Indicadores de beneficios ambientales

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 las inversiones hacia tecnologías y empresas más sostenibles, con un impacto positivo sustancial sobre el clima y el medioambiente, y que impulse 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 estas 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.

Hasta el momento la Unión Europea ha publicado los Actos Delegados de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático.

La Taxonomía establece dos tipos de actividad:

- **Elegibilidad:** una actividad es elegible si está incluida entre las 72 actividades listadas en el propio Reglamento.
- **Alineación:** subconjunto de actividades elegibles que, aparte de estar listadas, cumplen con los criterios de contribución sustancial positiva a los criterios climáticos (mitigación y adaptación) y no generan daños significativos de carácter negativo sobre los otros objetivos (protección del agua, economía circular, prevención de la contaminación y biodiversidad).

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 negocios, 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 por el Reglamento Delegado (UE) 2022/1214 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 considerados en el análisis llevado a cabo para establecer las actividades elegibles bajo los criterios de la Comisión Europea para la Taxonomía. A raíz de la modificación de la publicación Reglamento Delegado (UE) 2022/1214 de 19 de marzo por las que se incluyen las actividades de gas y nucleares, el perímetro de actividades se ha visto ampliado con las actividades de generación de electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos y cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos. Sin embargo, a efectos de Naturgy, esta ampliación no ha afectado al volumen de actividades alineadas (sí a efectos de elegibilidad) por no superar los criterios técnicos de contribución sustancial.

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 26% de elegibilidad, el indicador de Opex asciende al 50% de elegibilidad y el indicador del Capex llega hasta el 67% 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 cuanto al alineamiento, observamos que doce de las catorce actividades elegibles están 100% alineadas con la Taxonomía de la UE después de realizar el análisis de los criterios medioambientales (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 y cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos, ambas 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 dicho ratio.

Volumen de negocios

Actividad económica	Código	Volumen de negocios absoluto	Proporción del volumen de negocios	Criterios de contribución sustancial	
				Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático
		€M	%	%	%
A. Actividades elegibles según la taxonomía					
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)					
Fabricación de hidrógeno	C20.11	0	0	100	0
Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	D35.11	84	0	100	0
Generación de electricidad a partir de energía eólica	D35.11	382	1	100	0
Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	D35.11	189	1	0	100
Transporte y distribución de electricidad	D35.12	1.727	5	100	0
Almacenamiento de electricidad		0	0	100	0
Digestión anaerobia de lodos de depuradora	E37	0	0	100	0
Digestión anaerobia de bioresiduos	E38.21	0	0	100	0
Captura y utilización de gases de vertedero	E38.21	0	0	100	0
Infraestructura que permite el transporte por carretera y el transporte público hipocarbónicos	F42.11	0	0	100	0
Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)	F42	0	0	100	0
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	F42	11	0	100	0
Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		2.393	7		

Criterios de ausencia de perjuicio significativo

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 ajusta a la taxonomía	Categoría *
Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	
N.a.	Sí	Sí		Sí	Sí	Sí	100	
N.a.	Sí		Sí		Sí	Sí	100	
N.a.	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí	100	
Sí	N.a.	Sí			Sí	Sí	100	
N.a.	Sí		Sí	Sí	Sí	Sí	100	F
N.a.	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí	100	F
N.a.	Sí	Sí		Sí	Sí	Sí	100	
N.a.	Sí			Sí	Sí	Sí	100	
N.a.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	100	F
N.a.	Sí					Sí	100	F
N.a.	Sí					Sí	100	F

Continúa >

Volumen de negocios

Actividad económica	Código	Volumen de negocios absoluto	Proporción del volumen de negocios	Criterios de contribución sustancial	
				Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático
		€M	%	%	%
A. Actividades elegibles según la taxonomía					
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía, pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)					
Generación de electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos	D35.11	6.415	19	0	0
Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos	D35.11	64	0	0	0
Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía, pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		6.479	19		
Total A.1 + A.2		8.871	26		
B. Actividades no elegibles según la taxonomía					
Volumen de negocios de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		25.094	74		
Total A + B		33.965	100		

* F = Facilitadora

Criterios de ausencia de perjuicio significativo

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 ajusta a la taxonomía	Categoría *
Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	
							0	F
							0	F

Capex

Actividad económica	Código	CAPEX absoluto €M	Proporción del CAPEX %	Criterios de contribución sustancial	
				Mitigación del cambio climático %	Adaptación al cambio climático %
A. Actividades elegibles según la taxonomía					
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)					
Fabricación de hidrógeno	C20.11	1	0	100	0
Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	D35.11	422	22	100	0
Generación de electricidad a partir de energía eólica	D35.11	253	13	100	0
Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	D35.11	11	1	0	100
Transporte y distribución de electricidad	D35.12	441	23	100	0
Almacenamiento de electricidad		0	0	100	0
Digestión anaerobia de lodos de depuradora	E37	0	0	100	0
Digestión anaerobia de bioresiduos	E38.21	0	0	100	0
Captura y utilización de gases de vertedero	E38.21	0	0	100	0
Infraestructura que permite el transporte por carretera y el transporte público hipocarbónicos	F42.11	0	0	100	0
Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)	F42	0	0	100	0
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	F42	0	0	100	0
CAPEX de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		1.128	59		

Criterios de ausencia de perjuicio significativo

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 del CAPEX que se ajusta a la taxonomía	Categoría *
Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	
N.a.	Sí	Sí		Sí	Sí	Sí	100	
N.a.	Sí		Sí		Sí	Sí	100	
N.a.	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí	100	
Sí	N.a.	Sí			Sí	Sí	100	
N.a.	Sí		Sí	Sí	Sí	Sí	100	F
N.a.	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí	100	F
N.a.	Sí	Sí		Sí	Sí	Sí	100	
N.a.	Sí			Sí	Sí	Sí	100	
N.a.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	100	F
N.a.	Sí					Sí	100	F
N.a.	Sí					Sí	100	F

Continúa >

Capex

Actividad económica	Código	CAPEX absoluto €M	Proporción del CAPEX %	Criterios de contribución sustancial	
				Mitigación del cambio climático %	Adaptación al cambio climático %
A. Actividades elegibles según la taxonomía					
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía, pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)					
Generación de electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos	D35.11	139	7	0	0
Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos	D35.11	7	0	0	0
CAPEX de actividades elegibles según la taxonomía, pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		146	8		
Total A.1 + A.2		1.274	67		
B. Actividades no elegibles según la taxonomía					
CAPEX de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		633	33		
Total A + B		1.907	100		

* F = Facilitadora

Criterios de ausencia de perjuicio significativo

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 del CAPEX que se ajusta a la taxonomía	Categoría *
Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	
							0	F
							0	F

Opex

Actividad económica	Código	OPEX absoluto €M	Proporción del OPEX %	Criterios de contribución sustancial	
				Mitigación del cambio climático %	Adaptación al cambio climático %
A. Actividades elegibles según la taxonomía					
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)					
Fabricación de hidrógeno	C20.11	0	0	100	0
Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	D35.11	4	1	100	0
Generación de electricidad a partir de energía eólica	D35.11	46	15	100	0
Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	D35.11	11	3	0	100
Transporte y distribución de electricidad	D35.12	58	19	100	0
Almacenamiento de electricidad		0	0	100	0
Digestión anaerobia de lodos de depuradora	E37	0	0	100	0
Digestión anaerobia de bioresiduos	E38.21	0	0	100	0
Captura y utilización de gases de vertedero	E38.21	0	0	100	0
Infraestructura que permite el transporte por carretera y el transporte público hipocarbónicos	F42.11	0	0	100	0
Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)	F42	0	0	100	0
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	F42	2	1	100	0
OPEX de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		121	39		

Criterios de ausencia de perjuicio significativo

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 del OPEX que se ajusta a la taxonomía	Categoría *
Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	
N.a.	Sí	Sí		Sí	Sí	Sí	100	
N.a.	Sí		Sí		Sí	Sí	100	
N.a.	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí	100	
Sí	N.a.	Sí			Sí	Sí	100	
N.a.	Sí		Sí	Sí	Sí	Sí	100	F
N.a.	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí	100	F
N.a.	Sí	Sí		Sí	Sí	Sí	100	
N.a	Sí	Sí		Sí	Sí	Sí	100	
N.a.	Sí			Sí	Sí	Sí	100	
N.a.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	100	F
N.a.	Sí					Sí	100	F
N.a.	Sí					Sí	100	F

Continúa >

Opex

Actividad económica	Código	CAPEX absoluto €M	Proporción del CAPEX %	Criterios de contribución sustancial	
				Mitigación del cambio climático %	Adaptación al cambio climático %
A. Actividades elegibles según la taxonomía					
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía, pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)					
Generación de electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos	D35.11	33	11	0	0
Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos	D35.11	3	1	0	0
OPEX de actividades elegibles según la taxonomía, pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		36	12		
Total A.1 + A.2		157	50		
B. Actividades no elegibles según la taxonomía					
OPEX de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		154	50		
Total A + B		311	100		

* F = Facilitadora

Criterios de ausencia de perjuicio significativo

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 del CAPEX que se ajusta a la taxonomía	Categoría *
Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	
							0	F
							0	F

Análisis de la elegibilidad

Del análisis realizado por un equipo de trabajo transversal formado por personas de diferentes unidades, tanto de negocio como de áreas corporativas, se establece que según el Reglamento Delegado (EU) 2020/852, las actividades elegibles dentro del porfolio de Naturgy son las siguientes:

- Fabricación de hidrógeno.
- Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica.
- Generación de electricidad a partir de energía eólica.
- Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica.
- Generación de electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.
- Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.
- Transporte y distribución de electricidad.
- Almacenamiento de electricidad.
- Digestión anaerobia de lodos de depuradora.
- Digestión anaerobia de bioresiduos.
- Captura y utilización de gases de vertedero.
- Infraestructura que permite el transporte por carretera y el transporte público hipocarbónicos.
- Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios).
- Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable.

Dichas actividades están integradas en los siguientes negocios:

- Distribución eléctrica España (UFD).
- Distribución eléctrica Panamá.
- Renovables España y Estados Unidos.
- Renovables internacional (GPG).
- Nuevos Negocios e Innovación.
- Comercialización.
- Generación térmica España.

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 ajustan 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 once 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 del Grupo Naturgy.

El Grupo 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 y logro del aumento la actividad e inversiones sostenibles. En este sentido, como uno de los referentes en generación de energía renovable y en las ventas de energía verticalmente integradas, el Grupo Naturgy se considera un actor fundamental en el fomento y desarrollo de la sostenibilidad y la protección del medio ambiente.

El Grupo 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 KPI 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 KPI de volumen de negocio de la tabla reportada en el presente Estado sobre Información No Financiera del Grupo Naturgy, 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, el Grupo 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 KPI de volumen de negocio, i) el grupo ha realizado el cálculo únicamente con las ventas a terceros externos al grupo (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 del grupo 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 2022.

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:

- a. NIC 16 Inmovilizado material, párrafo 73, letra e), incisos i) e iii);
- b. NIC 38 Activos Intangibles, párrafo 118, letra e), inciso i);
- c. NIC 40 Inversiones inmobiliarias, párrafo 76, letras a) y b), (para el modelo del valor razonable);
- d. NIC 40 Inversiones inmobiliarias, párrafo 79, letra d), incisos i) e ii), (para el modelo del coste);
- e. NIC 41 Agricultura, párrafo 50, letras b) y e);
- f. 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:

- a. esté relacionado con activos o procesos que estén asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía;
- b. forme parte de un plan para ampliar las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o para permitir que actividades económicas elegibles según la taxonomía se ajusten a la taxonomía («plan Capex») en las condiciones especificadas en el párrafo segundo del presente punto 1.1.2.2 (relativo al «plan Capex»);
- c. esté relacionada con la compra de la producción obtenida a partir de actividades económicas que se ajustan 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 ADC, 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 del Grupo Naturgy, que incluye las inversiones en inmovilizado intangible, las inversiones en inmovilizado material, inversiones en activos por derechos de uso y los activos cedidos sin contraprestación. En relación al numerador, será únicamente la agregación del Capex de las actividades consideradas como elegibles taxonómicamente.

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:

- a. esté relacionada con activos o procesos asociados a actividades económicas que se ajustan 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;
- b. forme parte del plan Capex para ampliar las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o para permitir que actividades económicas elegibles según la taxonomía se ajusten a la taxonomía dentro de un plazo predefinido, como se establece en el párrafo segundo del presente punto 1.1.3.2 (relativo al «plan Capex»);
- c. esté relacionada con la compra de la producción obtenida a partir de actividades económicas que se ajustan 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 de Opex de todo el Grupo Naturgy, mientras que el numerador estará formado por los mismos conceptos, pero únicamente de las actividades reconocidas como elegibles.

Análisis del alineamiento

Naturgy ha realizado el análisis de alineamiento del Anexo 1 del objetivo medioambiental de mitigación del cambio climático con los datos de cierre del ejercicio 2022 para todas las actividades elegibles de su portfolio.

Adicionalmente, para la actividad de generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica ha llevado a cabo el análisis de alineamiento del Anexo 2 del objetivo medioambiental de adaptación al cambio climático. Dicho análisis ha consistido en aplicar los criterios técnicos relevantes de la Taxonomía de la UE y ha determinado su alineación con cada uno de sus tres requisitos:

- Criterio técnico de contribución sustancial: bajo este criterio, doce de las catorce actividades detectadas como elegibles, también estaban alineadas con la Taxonomía, bien bajo el objetivo de mitigación y/o de adaptación al cambio climático. La actividad de generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica entra por el objetivo de adaptación al cambio climático y el resto de actividades entran por el objetivo de mitigación. Las dos actividades que no cumplen el criterio técnico de contribución sustancial son la generación de electricidad y cogeneración de alta eficiencia frío/calor y electricidad, ambos a partir de combustibles fósiles gaseosos por tener unas emisiones GEI durante el ciclo de vida superiores a 100g CO₂eq/kWh.

- Criterio de no causar un daño significativo: después de analizar los criterios exigidos para cada uno de los objetivos medioambientales de la taxonomía para cada actividad, podemos concluir que las once actividades están alineadas bajo este criterio. Las once actividades tienen un total de 36 criterios de no causar un daño significativo (en todos los objetivos medio ambientales) aplicables a ellos y que se evalúan como alineados.
- Garantías mínimas: Naturgy se ampara en la Política Global de Derechos Humanos de la compañía, así como en el cumplimiento del marco regulatorio de los distintos países en los que opera para concluir que los requisitos mínimos de salvaguardas se cumplen.

Cálculo de los principales indicadores

El cálculo del porcentaje de alineamiento varía significativamente respecto al cálculo del porcentaje de elegibilidad. En este caso, el porcentaje se calcula individualmente por actividad, siendo el denominador el importe elegible (el numerador en el cálculo de la elegibilidad), mientras que el numerador será el importe agregado de las diferentes instalaciones, proyectos, servicios o productos del indicador que estén considerados como alineados dentro de la taxonomía de la UE.

En el caso de Naturgy, como se mencionaba anteriormente, doce de las catorce actividades elegibles cumplen con los tres criterios técnicos, y por tanto son 100% alineadas.

Proceso consolidación de la información

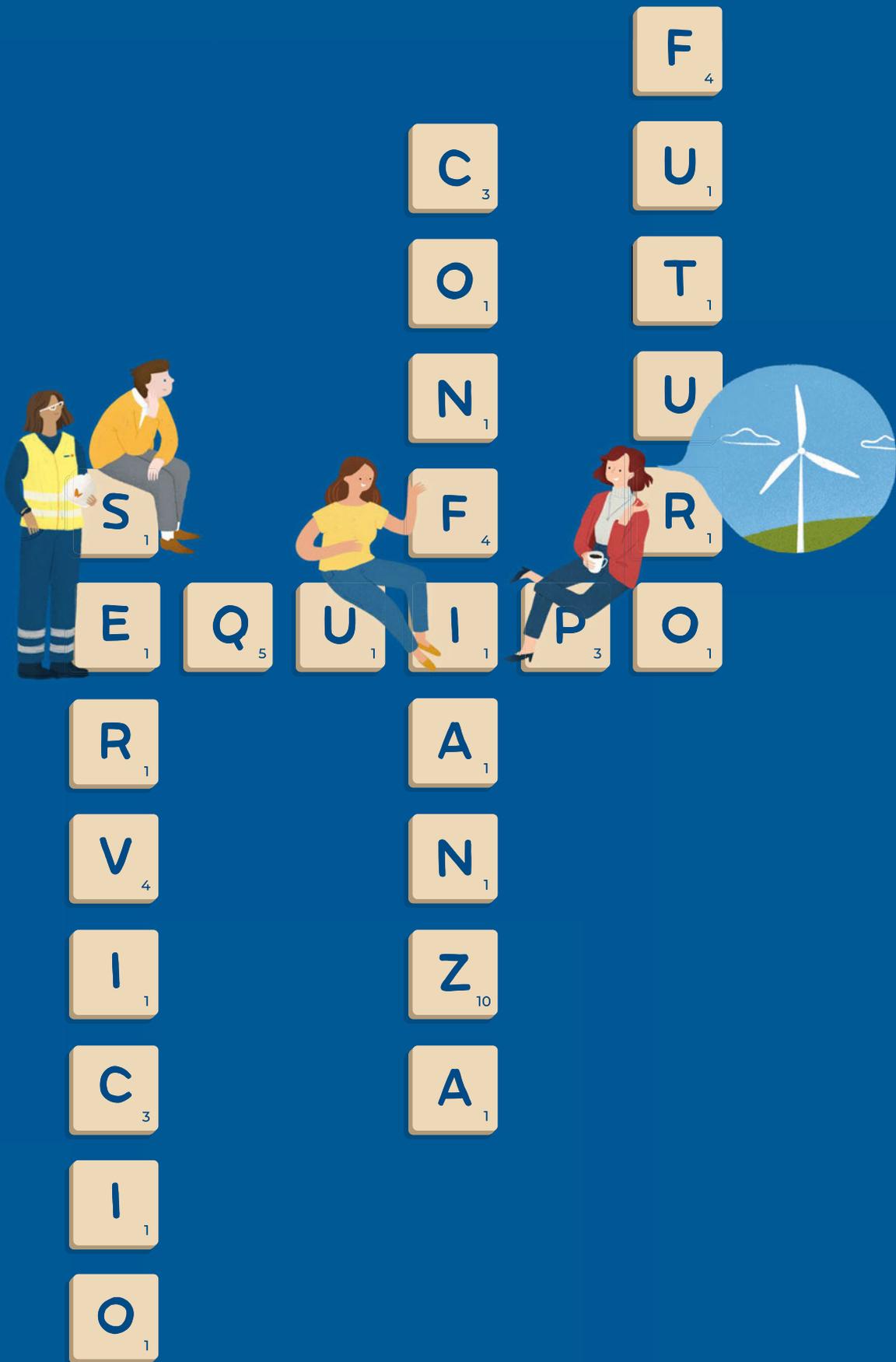
El proceso de consolidación de la información ha sido objeto de análisis y control por parte de las unidades de negocio, encargadas de reportar los datos por actividades (elegibilidad) o por instalaciones, proyectos, servicios o productos (alineamiento), por la unidad corporativa de Consolidación, encargada de reportar los indicadores económicos consolidados, y por la unidad de Medioambiente y Responsabilidad Social, encargada de coordinar y elaborar el Informe de Taxonomía. Todo ello, con el objeto de garantizar tanto la coherencia en los criterios adoptados para reportar los indicadores, como el tratamiento de las operaciones intragrupo y el desglose de los indicadores por segmento o subsegmento de actividad empresarial.

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*.



tres

Los grupos
de interés
de Naturgy





tres

Los grupos de interés de Naturgy

1. Canales de comunicación adaptados.
2. Presencia en entidades asociativas.
3. Reputación y percepción.
4. Índices y reconocimientos.

En la última década, el regulador ha cobrado una mayor consciencia de la necesidad de que las empresas incorporen de forma abierta las preocupaciones de los grupos de interés en su toma de decisiones para que efectivamente puedan generar bien social en el desarrollo de sus actividades. Así por ejemplo, tanto la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) en España como, en 2022 a nivel europeo, la aprobación de la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) y los borradores de Estándares de Reporte de Sostenibilidad Europeos (ESRS) de EFRAG, que emanan de esta Directiva, además de la propuesta de Directiva sobre la diligencia debida en materia de sostenibilidad empresarial; ya establecen 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 grupos de interés en su toma de decisiones, a la hora de determinar la estrategia de las compañías y supervisar su funcionamiento.

Como parte de la gestión de la sostenibilidad, Naturgy viene incorporando 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 grupos de interés, por lo tanto, es una fuente de oportunidades y posibles riesgos para la compañía.

Para la preparación de este Informe de Sostenibilidad y Estado de Información No Financiera, Naturgy ha tenido en cuenta las expectativas de sus grupos de interés y las ha integrado en su análisis de materialidad, tal y como queda recogido en el capítulo 11. Acerca de este informe.

La gestión de 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 *feedback* recibido de los grupos de interés es reportado periódicamente a la Comisión de Sostenibilidad y al Consejo de Administración.

Durante 2022, 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 (rotación externa,

candidaturas de empleo espontáneas), 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.

En términos generales, la gestión de grupos de interés se establece en la Política de Responsabilidad Corporativa, que incluye los compromisos de la compañía con sus diferentes públicos para la búsqueda de un beneficio mutuo, y asume la obligación de establecer canales de diálogo. A escala local, este compromiso se complementa con otros sistemas de gestión específicos. En particular, la relación de Naturgy con las comunidades locales también se aborda en la Política de Derechos Humanos de la compañía, que contempla el compromiso con la mejora de las condiciones de vida.

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, y que se describe más ampliamente en el apartado “Relación con las comunidades” del presente informe.

Periódicamente, Naturgy revisa la identificación y priorización de grupos a escala corporativa. Como resultado de este ejercicio, actualmente Naturgy tiene identificados a los siguientes grupos de interés, para los cuales ha desarrollado canales de relación y divulgación adaptados a sus características y necesidades:

- **Accionistas e inversores.**
- **Analistas.**
- **Clientes.**
- **Agentes de mercado.**
- **Empleados.**
- **Administración.**
- **Proveedores.**
- **Organismos reguladores.**
- **Sociedad.**
- **Grupos financiadores.**
- **Socios de negocio.**
- **Agencias aseguradoras y reaseguradoras.**

Logros destacados del año

- Adhesión de Francisco Reynés, presidente ejecutivo de Naturgy, a la Alliance of CEO Climate Leaders del Foro Económico Mundial. La alianza reúne a más de un centenar de ejecutivos de multinacionales de diversos sectores, unidos por su compromiso con la transición energética y la descarbonización de la economía.
- Participación en la 27ª edición de “Conferencia de las Partes sobre Cambio climático” (COP27) celebrada en Sharm El Sheikh (Egipto).
- Naturgy continúa como líder reputacional de su sector, con un valor de 57,3 puntos (sobre una escala de 100), según el índice RepTrak Pulse.
- Ecovadis, proveedor mundial de calificación de sostenibilidad empresarial, valoró con la medalla de platino -la máxima calificación - el desempeño de Naturgy en materia social, medioambiental y de buen gobierno.

1. Canales de comunicación adaptados

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 que necesitan 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 2022, representantes del equipo directivo de la compañía y de la unidad de Mercado de Capitales y Rating han mantenido 140 reuniones con analistas e inversores institucionales. Cabe destacar que la necesaria prudencia en la comunicación con los mercados tras el lanzamiento del “Proyecto Géminis”, anunciado en febrero de 2022, ha llevado a una ligera reducción del número de interacciones con analistas e inversores sobre el ejercicio anterior.

Indicadores de canales de comunicación

	2022	2021
Reuniones con inversores y analistas.	140	152

El número de contactos con inversores durante el año 2022 ha sido inusualmente bajo comparado con años anteriores debido fundamentalmente a que durante gran parte del año se ha estado trabajando internamente en el proyecto de escisión de Naturgy en dos compañías cotizadas, denominado “Proyecto Géminis”, lo que aconsejaba tener un perfil bajo en los mercados dada la escasa información que se podía trasladar a analistas e inversores durante el proceso.

Asimismo, desde el año 2012, Naturgy ha mantenido reuniones con inversores enfocadas en evaluar las políticas ASG del grupo. A lo largo de 2022, 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.

Diálogo con clientes y grupos relacionados

Acciones de consulta	Frecuencia
Desarrollo de <i>focus groups</i> con clientes para recogida de opinión y oportunidades de mejora.	Continua.
Encuestas al consumidor y monitorización de internautas para conocer el grado de digitalización de la compañía y de las compañías del sector.	Continua.
Encuestas de opinión a clientes en general y tras contacto.	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.
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.
Desarrollo de <i>focus groups</i> - dinámicas con agentes/coordinadores de <i>contact center</i> y <i>back offices</i> 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.

Diálogo con empleados

Acciones de consulta	Frecuencia
Encuentros con el equipo directivo.	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.
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 Naturgy 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.

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 2022 cabe destacar:

- Participación en iniciativas colaborativas para la mejora del medioambiente, entre otras:
 - Comisión Desarrollo sostenible y Medio ambiente 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.
 - 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 capital natural del sector energético español.
- Inclusión en pactos e iniciativas por el medioambiente:
 - Pacto por la biodiversidad y participación en la Iniciativa Española Empresa y Biodiversidad.
 - 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 COP27, en el Net Zero Spanish Business Forum y el patrocinio del Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA) celebrado en España en 2022.
- 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 2022, se registraron 1.153 quejas o reclamaciones en materia ambiental, 988 de las cuales han sido solucionadas durante el año sin acciones requeridas relevantes, estando el resto en proceso de resolución.



2. Presencia en entidades asociativas

Naturgy realiza un trabajo permanente con sus grupos de interés y dentro de este trabajo su participación en entidades asociativas es fundamental para contribuir al diálogo social y la construcción de mejores políticas públicas que busca la compañía. Entre estas entidades en las que participa Naturgy está la Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, Forética o la Fundación para la Sostenibilidad Ambiental (FUNSEAM).

Desde 2019, Naturgy cuenta con la Política de Relaciones Institucionales que, entre otras materias, regula estas participaciones. A cierre de 2022, Naturgy contaba con más de 150 participaciones de relevancia y una inversión igual 2.575.829 euros anuales.

Dado el volumen de participaciones y el compromiso estricto que Naturgy tiene en la lucha contra el cambio climático y con la sostenibilidad, en 2020 se decidió revisar y analizar el posicionamiento que tienen en estos ámbitos las principales entidades en las que participa la compañía. El análisis permitió identificar a un grupo de entidades con actuaciones relevantes en estas materias⁽¹⁾ y otro grupo con un grado de formalización de estos compromisos dispar. También se descartó que alguna de estas asociaciones no esté alineada con el compromiso que Naturgy tiene en la lucha contra el cambio climático, en las múltiples formas que éste puede manifestarse.

La sistematización de este análisis se llevó a cabo a partir de la actualización de la Política de Relaciones Institucionales de Naturgy que incorpora requisitos de verificación respecto al posicionamiento ante la lucha contra el cambio climático, como paso previo a la incorporación en nuevas entidades asociativas. Este requisito responde a uno de los principios de acción por el clima reflejados en la última revisión de la Política de Medioambiente, mediante el cual la participación en entidades o alianzas con terceros estarán supeditadas a que estos estén alineados con las políticas climáticas que emanan del Acuerdo de París.

Por último, cabe mencionar que durante el último ejercicio no se han producido contribuciones políticas en coherencia con los establecido en el principio de actuación 9 del Código Ético del grupo.

3. Reputación y percepción

La reputación es un indicador que Naturgy ha incorporado a 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, en el año 2022, Naturgy sigue manteniéndose como líder reputacional de su sector, con un valor de 57,3 puntos (sobre una escala de 100). Este resultado la sitúa por encima del resto de las compañías energéticas en España, confirmando la buena actuación de la compañía frente al contexto actual. Los aspectos en los que Naturgy mantiene de forma continuada una amplia diferencia en relación con sus competidores son producto y conducta, que son los dos ejes que más contribuyen a la reputación de las compañías del sector.

⁽¹⁾ Algunas de las entidades, con membresía vigente, identificadas son: la Asociación Empresarial Eólica, Asociación Empresarial para el Desarrollo del Vehículo Eléctrico (AEDIVE), Asociación Española de Gas Natural para la Movilidad (GASNAM), Cámara de Comercio de España, Círculo de Economía, Círculo de empresarios, Club Español de la Energía, Confederación Española de Empresarios (CEOE), Eurogas, European Biogas Association (EBA), Forética, Foment del Treball, Confederación de empresarios de Galicia (CEG), Fundación COTEC para la Innovación, Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid (FENERCOM), Fundación Empresa y Clima, FUNSEAM, Global Compact, Global Reporting Initiative, Groupe International des Importateurs du Gas Natural Liquefié (GILGNL), International Gas Union (IGU), Plataforma Tecnológica Española de Redes Eléctricas (FUTURED), Associação Brasileira das Empresas Distribuidoras de Gás (Abegás), Asociación de Gas Natural (AGN Chile), Cámara Española de Comercio de la República Argentina (CECRA), Asociación Mexicana de Energía Eólica, Real Instituto Elcano, Sedigas, Unión Española Fotovoltaica (UNEF), World Economic Forum, formando parte de la Alianza de CEOs por el clima.

Asimismo, la marca Naturgy ha alcanzado en 2022, según los estudios realizados por GFK, sus mejores resultados en cuanto a su notoriedad tanto sugerida (85%) como espontánea (48%). Consolidándose como tercera marca en la mente de los consumidores en el sector energético en todos los indicadores, y mejorando especialmente en los atributos de “energía renovable y cuidado del medioambiente” y en “contribución a la sociedad y oferta de soluciones para combatir la pobreza energética”.

Por lo que respecta al valor de marca, en el último estudio de las marcas españolas más valiosas realizado por BrandZ, Naturgy se sitúa en la 7ª posición, con un valor de marca de 4.680 M\$, siendo la única de su sector que crece respecto al año anterior, concretamente un 11%.

4. 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. En la evaluación de sostenibilidad realizada por S&P Global en 2022, la compañía obtuvo una valoración de 87 puntos sobre 100. Si bien esta puntuación ha mejorado significativamente respecto de la obtenida en 2021 y representa la mejor puntuación alcanzada por la compañía en los últimos cinco años, no ha permitido a Naturgy formar parte de Dow Jones Sustainability Index. A pesar de esto, Naturgy considera esta circunstancia como una oportunidad para identificar potenciales áreas de mejora sobre las que ya está trabajando para retomar la posición de liderazgo que tradicionalmente ha mantenido en el índice.

No obstante, la compañía continúa situándose en posiciones de referencia en otros índices de sostenibilidad, evaluaciones de analistas y agencias de rating:

- Índice FTSE4GOOD, miembro de desde su creación en 2001.
- La agencia de rating MSCI, otorga la máxima valoración (AAA).
- Sustainalytics, en la que mantiene un perfil de riesgo bajo frente a las 712 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 continúa formando parte de este índice en sus variantes, Europe 120 y Euro 120, a partir de la evaluación realizada por la agencia Moody's ESG solution.
- Ecovadis, proveedor mundial de calificación de sostenibilidad empresarial, valoró con la medalla de platino el desempeño de Naturgy en materia social, medioambiental y de buen gobierno.
- CDP, Naturgy ha sido reconocida una edición más como empresa líder mundial por su acción frente al cambio climático.

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.



Reconocimientos

En 2022, el trabajo y el equipo de Naturgy fueron reconocidos con diversos premios y galardones:

- Francisco Reynés fue reconocido como Dirigente del Año por el medio de comunicación digital Merca2.
- Naturgy fue galardonada por El Periódico de la Energía con el premio empresarial a la Mejor Iniciativa de Integración Medioambiental del sector por el “Proyecto de recuperación ambiental minera del Lago Meirama”.
- Fundación Naturgy fue reconocida en la categoría ‘Empresa solidaria’ en los XXI Premios Codespa 2021, por sus programas sociales de lucha contra la vulnerabilidad energética.
- Naturgy obtuvo el primer premio en la categoría de marca, por su caso de cambio y construcción de marca en la XIV edición de los premios organizados por la Asociación Nacional de Marketing española.
- Naturgy obtuvo el segundo premio de la categoría publicidad en la 33ª edición de los premios de Publicidad y Creatividad de La Vanguardia por su campaña de *branded content* ‘Vecinos del mundo’.
- Las distribuidoras de gas y electricidad en España recibieron sendos galardones en la X edición de los enerTIC Awards que reconocieron el proyecto de UFD “Automatización de Trámites y Licencias”, dentro de la categoría de I+D+i for Sustainability, y el proyecto de Nedgia “Mantenimiento dinámico”, en la categoría de Zero Emission.
- El “Programa de formación profesional para la empleabilidad en el ámbito de la energía” de la Fundación Naturgy recibió el reconocimiento de Forética como una de las 28 iniciativas empresariales que demuestran el liderazgo de empresas en materia de empleo verde y transición justa.

Adicionalmente, en el capítulo Compromiso y Talento se detallan los reconocimientos y premios que Naturgy ostenta en relación con la gestión de las personas.

cuatro

Integridad
y confianza

ÉTICA
R
METAS
N
S
P
A
RIGOR
E
N
C
I
A



cuatro

Integridad y confianza

Contribución de Naturgy a los ODS



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

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. La compañía aspira 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 existentes la digitalización 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 sistema 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

Evolución y resultados

Integridad y transparencia

	2022	2021
Comunicaciones recibidas por el Comité de ética y Cumplimiento	61	96
Denuncias por cada 200 empleados	1,2	1,7
Tiempo medio de resolución de las denuncias (días)	78	74
Proyectos de auditoría analizados en base al riesgo de fraude	89	97
Denuncias recibidas en materia de derechos humanos	0	0
Personas formadas en la Política de Derechos Humanos ⁽¹⁾	7.205	6.948

⁽¹⁾ Dato acumulado. 257 personas formadas en la Política de Derechos Humanos en 2022.

El incremento del tiempo medio de resolución es debido a una mayor complejidad en la instrucción de las denuncias recibidas, aunque en todo caso, los tiempos de resolución se encuentran dentro de los límites establecidos por el reglamento de funcionamiento del canal del Código Ético que los fija con carácter general en 90 días.

Comunicaciones Código Ético

	2022	2021
Consultas	18	35
Denuncias	43	61
Total	61	96

Capítulo del Código Ético al que hacen referencia las denuncias

	2022	2021
Respeto a las personas	16	16
Corrupción y soborno	12	21
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	1	8
Seguridad y salud en el trabajo	4	5
Medioambiente y protección de activos	1	2
Otros	9	9
Total	43	61

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

Gestión responsable de la cadena de suministro

	2022	2021
Número total de proveedores ⁽¹⁾	5.951	5.995
Volumen total de compra adjudicado ^{(1) (2)} (millones de euros)	2.643	2.470
Evaluación de proveedores ASG ⁽³⁾ (número)	6.065	6.101
Número de proveedores críticos	1.241	1.247
Proveedores suspendidos de homologación (número)	1	0

⁽¹⁾ Estos datos incluyen la información de Argentina, Australia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, España, Estados Unidos, Marruecos, México, Panamá y República Dominicana. El resto de indicadores de la cadena de suministro que aparecen en el informe no incluyen la información de Australia, Estados Unidos y República Dominicana al no disponer de información de detalle. La información correspondiente a Marruecos es la relativa a operaciones residuales efectuadas antes del cese de actividad en ese país.

⁽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 2022	2022	2021
Volumen de compra adjudicado a proveedores locales ⁽¹⁾	> 85%	80,41%	92,22%
Nivel cobertura auditorías ASG volumen compra con riesgo alto ASG	> 75%	82,65%	72,21%
Porcentaje volumen de compra con aceptación del Código ético	> 95%	95,42%	94,22%

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

El incremento de la compra para el desarrollo de proyectos renovables y la naturaleza global de los suministradores de productos para estas tecnologías, impacta directamente en el volumen de compra adjudicado a proveedores locales que disminuye respecto a 2021.

Logros destacados del año

Cumplimiento

- Implementación de una nueva herramienta del Canal del Código Ético para toda la compañía que cumple con los estándares del “Proyecto de Ley derivado de la Directiva Whistleblowing”.
- Aprobación por el Comité de Dirección de la Política de Atenciones Empresariales, que refuerza los mecanismos de control existentes en materia de corrupción y conflictos de interés.
- En 2022 Naturgy ha dado un paso significativo en sus procedimientos de debida diligencia y análisis de riesgos de terceros tras la implementación con éxito de una nueva herramienta que integra asuntos en materia ASG, resultado del trabajo conjunto de las áreas de compras, medioambiente y responsabilidad social y *compliance*.
- Durante el ejercicio 2022 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 mediación en este ámbito.

Gobierno corporativo

- Revisión de la Política de Selección de Consejeros y otras normas de gobierno para su adaptación a las últimas novedades de la Ley de Sociedades de Capital.
- Aprobación de una nueva Política de Remuneraciones de los Consejeros alineada con el Plan Estratégico de Naturgy y orientada a promover la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

Seguridad y privacidad:

- Naturgy ha recibido por parte de la Agencia Española de Protección de datos 73 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.
- Cero incidentes en la infraestructura.

Una gestión integrada y responsable

- En 2022, el 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, ha sido auditado por AENOR.

Cadena de suministro

- Aplicación de un nuevo criterio en los procesos de compras, incluyendo una valoración progresiva de la medición de la huella de carbono de los proveedores en los procesos de licitación. Adicionalmente y con el fin de contribuir a la formación de proveedores en aspectos ASG, Naturgy forma parte, como empresa impulsora, del “Programa de capacitación: proveedores sostenibles” en colaboración con la Red española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, enfocado en formar en ámbitos específicos de los Diez Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a pymes proveedoras de grandes empresas.

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 de 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 una 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 2022, se han llevado a cabo varias mejoras en el sistema de gestión de *compliance*:

- En el mes de julio, se implementó una nueva herramienta del Canal del Código Ético para toda la compañía, más ágil, trazable, con un software más seguro y certificado en Europa y que cumple con todos los estándares del “Proyecto de Ley derivado de la Directiva Whistleblowing”. De este modo Naturgy se adelanta a los requerimientos normativos y consigue tomar ventaja en esta materia.
- Como parte esencial de los procesos de diligencia debida y en aras a mejorar el análisis de riesgos de las contrapartes con las que la compañía se relaciona, se ha implementado con éxito 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.). La implementación de esta herramienta de monitorización y análisis de riesgos forma parte de un proyecto conjunto con las áreas de compras, medioambiente y responsabilidad social y *compliance* que persigue homogeneizar la valoración de los riesgos tanto de proveedores como de contrapartes bajo el ámbito del Procedimiento de *Due Diligence* de Contraparte. Supone una importante mejora en el ámbito de ASG al incorporar en los análisis de terceros análisis de riesgos específicos en materia de Medioambiente, Social y Gobernanza que determinará la idoneidad de contratar con dichos terceros.
- Con fecha 24 de noviembre, el Comité de Dirección de la compañía aprobó una nueva Política de Atenciones Empresariales que sustituye a la anterior para adaptarla a las nuevas circunstancias empresariales y sociales y que reafirma la apuesta de Naturgy por la prevención, detección y erradicación de irregularidades relacionadas con incumplimientos del Código Ético, de la Política Anticorrupción y de las normas internas establecidas. Esta política refuerza los mecanismos de control existentes en materia de corrupción y conflictos de interés.

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 el pasado 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	<p>Establece los roles y las responsabilidades en cuanto al sistema de gestión de compliance. En vigor desde 2019.</p>	<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	<p>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.</p>	<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 Compliance y la Política Anticorrupción.
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).

Continúa >

	Qué es	Objetivos
Procedimiento de Due Diligence de Contraparte	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.	<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	Tiene como finalidad establecer las pautas que han de presidir el comportamiento ético de sus proveedores, contratistas y colaboradores externos.	<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.

Las principales políticas en materia de compliance de Naturgy son accesibles para todos nuestros grupos de interés a través de nuestra 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 2022, el Comité de Ética y Cumplimiento ha celebrado cuatro reuniones de trabajo, 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 incumplimiento.
- Procedimiento de *Due Diligence* de Contraparte.
- Acciones de divulgación y formación.

Modelo de Prevención Penal

La compañía dispone de un Modelo de Prevención Penal de alcance internacional que es actualizado anualmente. Así, en 2022, 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 2022 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 2023 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 los países con legislación en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica.

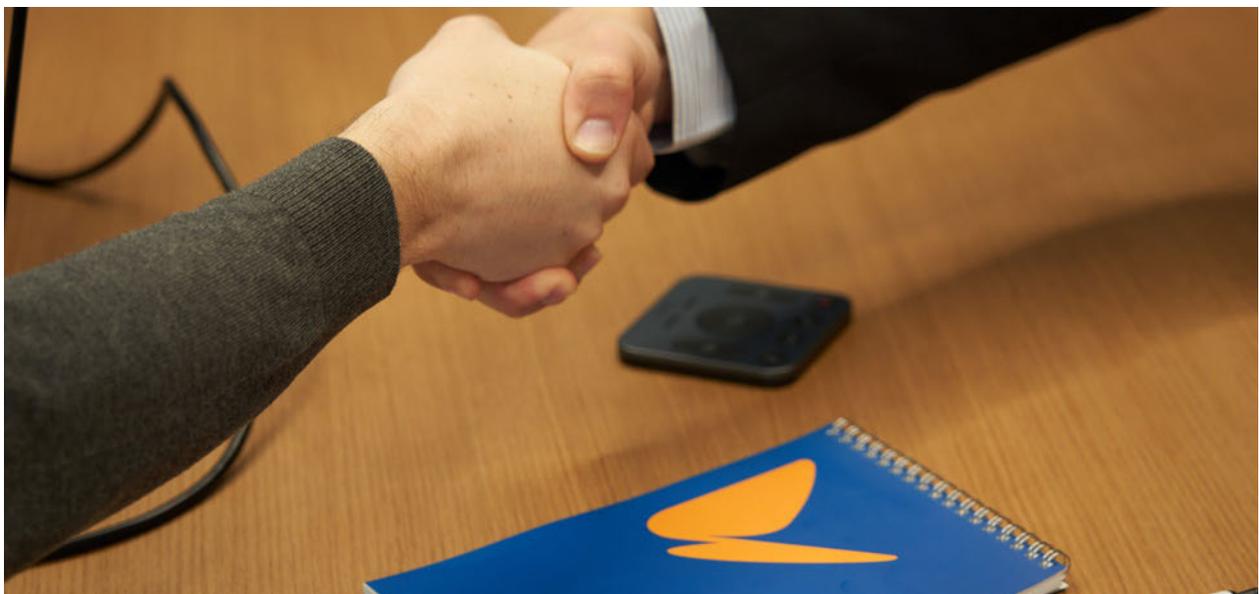
Si bien el Modelo de Prevención Penal recoge todos los riesgos penales aplicables a Naturgy de conformidad con el artículo 31 bis del Código Penal, la lucha contra el fraude, la corrupción y los riesgos penales relativos al blanqueo de capitales son por su importancia sobre los que se ofrece a continuación 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 Código Ético 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, recursos 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 se prevé la imposición de sanciones y adopción de las medidas correctivas que se estimen convenientes.
- En 2022, se ha lanzado la declaración periódica para todos los empleados, 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 para no se convierta en un riesgo de fraude y corrupción.

Durante el ejercicio 2022, en España, no se ha confirmado ningún caso de corrupción que haya sido recibido 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.



Prevención del blanqueo de capitales

Mecanismos de Naturgy para asegurar la adecuada implantación de la Política Anticorrupción, y prevenir, detectar, 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	Detección	Reacción y respuesta
Código Ético.	Revisión y auditoría del Modelo de prevención penal por un tercero independiente.	Reglamento de Funcionamiento del Canal del Código Ético.
Política Anticorrupción.		Régimen sancionador.
Procedimiento de Due Diligence de Contraparte.	Revisiones del área de Auditoría Interna.	Colaboración con las autoridades competentes de cada país ante situaciones sospechosas.
Norma General de Contratación Externa.	Sistema de control interno de la información financiera.	
Procedimiento sobre otorgamiento del Nivel de Firma.	Canal de denuncias.	
Procedimiento de Control Interno para la tramitación de pagos y movimientos de efectivo PE.00004.		
GN-EF.		
Política de <i>Compliance</i> .		
Comité de Gastos e Inversiones (TOTEX).		

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 el año 2022, tal y como ya se ha expuesto, se ha implementado una nueva herramienta del Canal del Código ético, más ágil, trazable, con un *software* más seguro y certificado en Europa y que cumple con todos los estándares del “Proyecto de Ley derivado de la Directiva Whistleblowing”. El nuevo Canal está disponible a través de la web externa de Naturgy y de la intranet de la compañía (<https://naturgy.integrityline.com>).

Tras la entrada en vigor de la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, y de conformidad con lo previsto en la misma, el canal de denuncias de Naturgy permite realizar consultas y denuncias anónimas. En 2022:

- Un 37,2% (26% en 2021) 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 siete situaciones disciplinarias, dos faltas leves y cinco 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 suspensiones temporales de empleo y sueldo y amonestaciones. 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 un 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 ha procedido a la implementación de una nueva herramienta de análisis de riesgos tal y como se ha indicado en el apartado principales hitos, y se han informatizado los análisis de riesgo preliminar de compliance mediante la implementación a través de la intranet corporativa de formularios de evaluación de riesgo inicia. Desde la implantación de la herramienta en julio de 2022, todas las contrapartes han sido evaluadas teniendo en cuenta, entre otros, los riesgos de corrupción.

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 2022, y con motivo de la implementación de las nuevas herramientas de análisis de riesgos de contrapartes y del nuevo canal del Código Ético, se han realizado formaciones presenciales en esta materia para concienciar a las unidades de negocio de la importancia de los procesos de diligencia debida y de comunicar a través de la herramienta del canal del Código Ético, posibles incumplimientos detectados en materia de corrupción.

Adicionalmente la Unidad de *Compliance* han llevado a cabo varios *webinars* dentro del denominado Programa “5 meses 5 causas” entre los que destacan tres especialmente relevantes en esta materia:

- Webinar relativa a riesgos de corrupción en donde se abordaron temas como:
 - Conocer en qué situaciones se puede producir un riesgo de corrupción
 - Conocer qué riesgos corro como persona física y qué riesgos corre la empresa (penales y reputacionales)
 - Conocer los principios de la Política Anticorrupción
 - Conocer los principios de la Política de Relaciones Institucionales
 - Conocer cómo puedo aplicar la Política de Atenciones Empresariales
 - Conocer la Política de Conflictos de interés
 - Qué debo hacer si tengo alguna consulta, duda o denuncia de incumplimiento
- Webinar acerca de “las leyes que aplican a mi actividad y los delitos que puedo cometer si no las cumplo”, que abarcó cuestiones como:
 - Riesgos penales en Naturgy – Mapa de riesgos
 - Consecuencias de incumplimientos para Naturgy y las personas
 - ¿Por qué es necesario un Modelo de Prevención Penal?
 - La importancia del sistema de control documentado para mitigar riesgo
- Y por último se realizó una exposición detallada de los riesgos a los que se puede exponer a la compañía cuando no se conoce con quién se hacen negocios o a quién se contrata como fundamento de todo proceso de diligencia debida en todas las contrataciones.

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 2022. 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 del grupo (UFD) ha recibido una sanción por valor de 30.000 euros por demoras en la prestación del servicio. Finalmente, relacionadas con el negocio de la comercialización, Naturgy ha sido objeto de una multa por valor de 19.500 euros por no atender en tiempo y forma los requerimientos formulados por la administración, dos multas por un valor total de 34.500 euros por contratación indebida de

contrato de suministro y contrato de mantenimiento, cinco multas por un importe de 173.605 euros por introducción de cláusulas abusivas en los contrato y dos multas por un importe de 108.000 euros por incumplimientos en materia de protección de datos.

La compañía no registró en 2022 sanciones por prácticas monopolísticas ni relacionadas con la información y el etiquetado de productos y servicios.

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 2022, se desarrollaron 127 (128 en 2021) proyectos de auditoría interna; 89 (97 en 2021) 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 2022 no se han detectado casos relacionados con la corrupción.

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, tanto la Unidad de Fiscalidad como las unidades de fiscalidad 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 2022, el Grupo Naturgy no tiene ninguna sociedad en ningún territorio con consideración de paraíso fiscal atendiendo a la normativa española que determina los países que tienen la consideración de paraísos fiscales (Real Decreto 1080/1991, de 5 de julio y Real Decreto 116/2003, de 31 de enero). Asimismo, tampoco tenía ninguna sociedad a cierre del ejercicio 2021.

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 2022 a 3.503 millones de euros (2.769 millones de euros en el ejercicio 2021). 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		Total		
	2022	2021	2022	2021	2022	2021		2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
España	379	380	273	218	652	598	1.723	903	93	206	184	206	2.000	1.315	2.652	1.913
Argentina	9	18	4	6	13	24	2	2	0	0	5	14	7	16	20	40
Brasil	75	61	0	38	75	99	68	59	0	0	62	6	130	65	205	164
Chile	139	174	5	4	144	178	44	17	0	0	2	2	46	19	190	197
México	95	145	8	0	103	145	67	22	0	0	0	2	67	24	170	169
Panamá	10	11	0	6	10	17	1	2	0	0	1	0	2	2	12	19
Resto Latam	9	10	0	1	9	11	6	6	0	0	1	1	7	7	16	18
Total Latam	337	419	17	55	354	219	187	108	0	0	71	25	258	133	612	607
Resto	46	65	3	3	50	13	153	109	35	70	2	2	189	181	238	249
Total	762	864	293	276	1.055	1.140	2.063	1.120	128	276	257	233	2.447	1.629	3.503	2.769

⁽¹⁾ Corresponde al Impuesto sobre beneficios efectivamente pagado en el ejercicio que figura en el Estado de flujos de efectivo de las Cuentas Anuales Consolidadas. No incluye cantidades devengadas. La información sobre la conciliación entre el "Impuesto sobre beneficios" registrado y el que resultaría de aplicar el tipo nominal del Impuesto vigente en el país de la sociedad dominante (España) sobre el "Resultado antes de impuestos" se detalla en la Nota 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 la cuota del empleado

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 2022, 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 2021, se ofrece el detalle en el capítulo 12. 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 2022 por importe de 13 millones de euros (1 millón de euros en 2021). El importe de las subvenciones de explotación recibidas en 2022 se detalla en la Nota 24 de las Cuentas Anuales Consolidadas y no se ha recibido ningún importe por este concepto en 2022 (2 millones de euros en 2021).

Política Global de Derechos Humanos

El compromiso de la compañía con el respeto y la protección de los derechos humanos se establece en la Política Global de Derechos Humanos, aprobada por primera vez en 2011. La política está alineada y acepta los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos. Fue actualizada y aprobada por el Consejo de Administración en 2019 por última vez, y detalla el compromiso adquirido por Naturgy tanto en la Política de Responsabilidad Corporativa como en el Código Ético.

La definición de los diez compromisos establecidos en la política se realizó a partir de un análisis de riesgos en materia de derechos humanos, en el cual se identificaron 33 riesgos. Esta evaluación se realizó para todos los países donde la compañía realiza algún tipo de actividad, y con los responsables de cada negocio o país se validó el grado de exposición a ese riesgo y los mecanismos internos disponibles para su gestión. A partir de los riesgos identificados, se definieron los compromisos que Naturgy debía establecer para asegurar una adecuada gestión que minimizase la materialización de los mismos.

Estos compromisos contemplan a los grupos de interés que puedan verse afectados por las actividades de la empresa y, en especial, a empleados que trabajan para Naturgy a través de terceros, pueblos indígenas, comunidades circundantes a sus proyectos, infancia y en general a los colectivos en situación de vulnerabilidad.

La Política de Derechos Humanos es la respuesta de la compañía a las crecientes exigencias del entorno y adquiere todo su sentido en aquellas ubicaciones en las que la legislación local no ofrece un nivel adecuado de protección de los derechos humanos. En estos casos, Naturgy se compromete a garantizar una protección equivalente a la del resto de áreas en las que desarrolla su actividad.

Durante 2022, y ante la publicación por parte de la Comisión Europea de su propuesta de Directiva sobre diligencia debida en materia de sostenibilidad empresarial; Naturgy ha realizado un análisis de los requerimientos que implicará esta directiva una vez sea aprobada y de las adaptaciones internas que será necesario realizar para ajustarse a los mismos. Además, con el fin de anticiparse al máximo, realiza un seguimiento continuo de las novedades durante el proceso de tramitación.

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.

Continúa >

Compromiso 1. Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas

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.

Continúa >

Compromiso 4. Proteger la salud de los empleados

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 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.
---	--

Continúa >

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

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.

Continúa >

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

**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, ya sea a través de sus propias actividades o de sus relaciones comerciales, el establecimiento de compromisos en todos los niveles de la empresa y la asignación de responsabilidades, la supervisión y monitorización de la implantación de la política, la formación de las personas de la compañía al respecto; y la corrección de las malas prácticas que pudieran darse.

Con el objetivo de monitorizar estos riesgos, la compañía realiza evaluaciones periódicas de los riesgos identificados. Para realizar esta evaluación, se solicita a los responsables de cada negocio o país que evalúe cada uno de los riesgos identificados, en función del nivel de riesgo percibido y del grado de gestión de cada asunto por parte de la compañía.

El cumplimiento de la política es responsabilidad de cada una de las áreas de negocio y corporativas. Su conocimiento y cumplimiento se refuerza mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso online de obligado

seguimiento para todos los empleados; seminarios basados en la explicación de los principios y conflictos que puedan aparecer; y sesiones informativas acerca de la política y su implicación en el negocio. Hasta finales de 2022, 7.205 personas habían realizado el curso online de derechos humanos.

Naturgy se compromete a dedicar 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 10. Responsabilidad Social, apartado “Relación con las comunidades”.

En los procesos de due diligence previos a la formalización de acuerdos de colaboración, también con agencias gubernamentales, la compañía se compromete a evaluar las políticas y prácticas en materia de derechos humanos de sus contrapartes y a actuar conforme a los principios establecidos en la política. Durante 2022, se ha implementado con éxito una nueva 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”.

Adicionalmente, como parte del proceso habitual de evaluación de proveedores, la compañía incluye las cuestiones relativas a las prácticas de derechos humanos, entre los aspectos a evaluar y como causa de exclusión en caso de respuesta no satisfactoria por parte del proveedor. Asimismo, a través de la aceptación del Código Ético del Proveedor, estos se comprometen a observar y asegurar en todo momento el cumplimiento 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, a partir de los compromisos expresados en la Política de Derechos Humanos, la compañía establece mecanismos de prevención respecto a los terceros con los que establece relaciones comerciales que ofrezcan garantías en relación con la extensión de los principios propios 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 reportar al respecto 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 2022. Política Global de Derechos Humanos. Código Ético páginas 8-9.	Completo.
A1.1 Desarrollo del compromiso público.	ISEINF 2022. Política Global de Derechos Humanos 4-7.	Completo.
A1.2 Alcance y ámbito de aplicación del compromiso.	ISEINF 2022. Política Global de Derechos Humanos 3-4.	Completo.
A1.3 Forma de comunicación del compromiso.	ISEINF 2022. Política Global de Derechos Humanos 7-9.	Completo.
A2. Integrando el respeto por los Derechos Humanos (DDHH).	ISEINF 2022. Política Global de Derechos Humanos, página 8. Código Ético páginas 8-9. Informe Anual de Remuneraciones 2022.	Completo.
A2.1 Organización de la Responsabilidad en Materia de DDHH.	ISEINF 2022. Política Global de Derechos Humanos, página 7.	Completo.
A2.2 Materias de DDHH llevadas a la Alta Dirección y junta directiva.	ISEINF 2022. Política Global de Derechos Humanos, página 8. Informe Auditoría y Control 2022.	Parcial.
A2.3 Concienciación de empleados en materia de DDHH.	ISEINF 2022. Política Global de Derechos Humanos, página 7. Informe Anual de Remuneraciones 2022.	Completo.
A2.4 Forma de manifiesto de la compañía de su compromiso con los DDHH en las relaciones comerciales.	ISEINF 2022. Política Global de Derechos Humanos, páginas 5 y 8.	Completo.
A2.5 Lecciones aprendidas sobre DDHH y consecuencias debidas a ello.	ISEINF 2022	Parcial.

Continúa >

Indicador	Referencia	Grado de cumplimiento
Definir el enfoque de Reporting (B).		
B1. Declaración de cuestiones destacadas.	ISEINF 2022.	Completo.
B2. Determinación de cuestiones destacadas.	ISEINF 2022.	Completo.
B3. Elección de los puntos geográficos.	ISEINF 2022.	Completo.
B4. Impactos negativos adicionales.	ISEINF 2022. Informe de Auditoría interna 2022	Completo.
Gestión de las cuestiones destacadas de Derechos Humanos (C).		
C1. Políticas específicas.	ISEINF 2022.	Completo.
C1.1 Importancia de la Política de DDHH para los encargados en implementarlas.	ISEINF 2022. Política Global de Derechos Humanos, página 3.	Completo.
C2. Compromiso con los grupos de interés.	ISEINF 2022.	Completo.
C2.1 Identificación de grupos de interés para participar en cuestiones destacadas de DDHH.	ISEINF 2022.	Parcial.
C2.2 Grupos de interés que han tenido relación con la compañía en relación DDHH.	ISEINF 2022.	Completo.
C2.3 Influencia de la visión de los grupos de interés sobre temas relacionados con DDHH.	ISEINF 2022.	Parcial.
C3. Evaluación de impactos.	ISEINF 2022.	Completo.

Continúa >

Indicador	Referencia	Grado de cumplimiento
Gestión de las cuestiones destacadas de Derechos Humanos (C).		
C3.1 Patrones o tendencias en los impactos sobre DDHH.	ISEINF 2022.	Parcial.
C3.2 Impactos severos sobre DDHH.	ISEINF 2022.	Completo.
C4. Integración de resultados y adopción de medidas.	ISEINF 2022.	Parcial.
C4.1 Involucración de las partes de la compañía en implementar soluciones y tomar decisiones sobre cuestiones destacadas en DDHH.	ISEINF 2022.	Completo.
C4.2 Tensiones de los impactos de derechos humanos.	ISEINF 2022. Política Global de Derechos Humanos, Compromiso 6.	Completo.
C4.3 Acciones tomadas para prevenir o mitigar potenciales impactos sobre DDHH.	ISEINF 2022.	Completo.
C5. Seguimiento del rendimiento.	ISEINF 2022.	Completo.
C5.1 Gestión efectiva de asuntos de DDHH.	ISEINF 2022.	Completo.
C6. Reparación	ISEINF 2022.	Parcial.
C6.1 Medios para reclamar sobre cuestiones relacionadas con DDHH.	ISEINF 2022. Política Global de Derechos Humanos, página 8 Código Ético, página 22-23.	Completo.
C6.2 Capacidad de las personas para presentar reclamaciones o quejas.	ISEINF 2022. 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 2022. Política Global de Derechos Humanos, página 8 Código Ético página, 22-23. Informe de Auditoría y Control 2022.	Completo.
C6.4 Patrones y tendencias en reclamaciones o quejas.	ISEINF 2022.	Parcial.
C6.5 Reparaciones en relación a algún impacto relacionado con DDHH.	ISEINF 2022.	Completo.

Mitigación y remediación

A través de los mecanismos anteriormente explicados, 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 identificados.

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 por Naturgy en materias relativas a los derechos de las personas son descritas en el capítulo 8 Compromiso y Talento, apartado “Interés por las personas”.

El código ético del proveedor y una gestión de la cadena de suministro basada en la valoración de riesgos, son 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. 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 son descritas 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 Relacionamiento Social, del que se ofrece más detalle en el capítulo 10. Responsabilidad Social, apartado “Relación con las Comunidades”.

Por último, 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 2022 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).

De forma destacada, en el ejercicio 2022, la compañía ha revisado su conjunto de normas de gobierno para adaptarla a las últimas novedades de la Ley de Sociedades de Capital:

- En lo relativo a la celebración de Juntas Generales, para recoger expresamente la posibilidad de celebrar juntas generales de forma exclusivamente telemática.
- En el régimen de aprobación de operaciones vinculadas.

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 (%)

	2022	2021
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⁾	14,0	12,2
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



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. Así, es nombrada consejera coordinadora de Naturgy Dña. Helena Herrero, que es además consejera independiente, miembro de las Comisiones de Auditoría y Control y Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, 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, 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 2022.

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 directivos el personal con responsabilidades de dirección con dependencia jerárquica directa del presidente ejecutivo, D. Francisco Reynés Massanet.

El Comité de Dirección lo integran a 31 de diciembre de 2022 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 Planificación, Control y Administración, 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 García Tabernero.
- 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 y Riesgos y Comercialización, integrado por la mayor parte de miembros del Comité de Dirección y parte de los directivos directamente dependientes de ellos, con el fin de monitorizar la evolución de las commodities energéticas, tanto en el ámbito del gas como de la electricidad, y la evolución de los índices. Dicho comité, además de monitorizar, ha asumido el rol de toma de decisiones de compra, venta o cobertura, que correspondían al nivel directivo, o ha hecho las propuestas en el caso de que, por nivel de competencia, correspondieran al Consejo de Administración.

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 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.

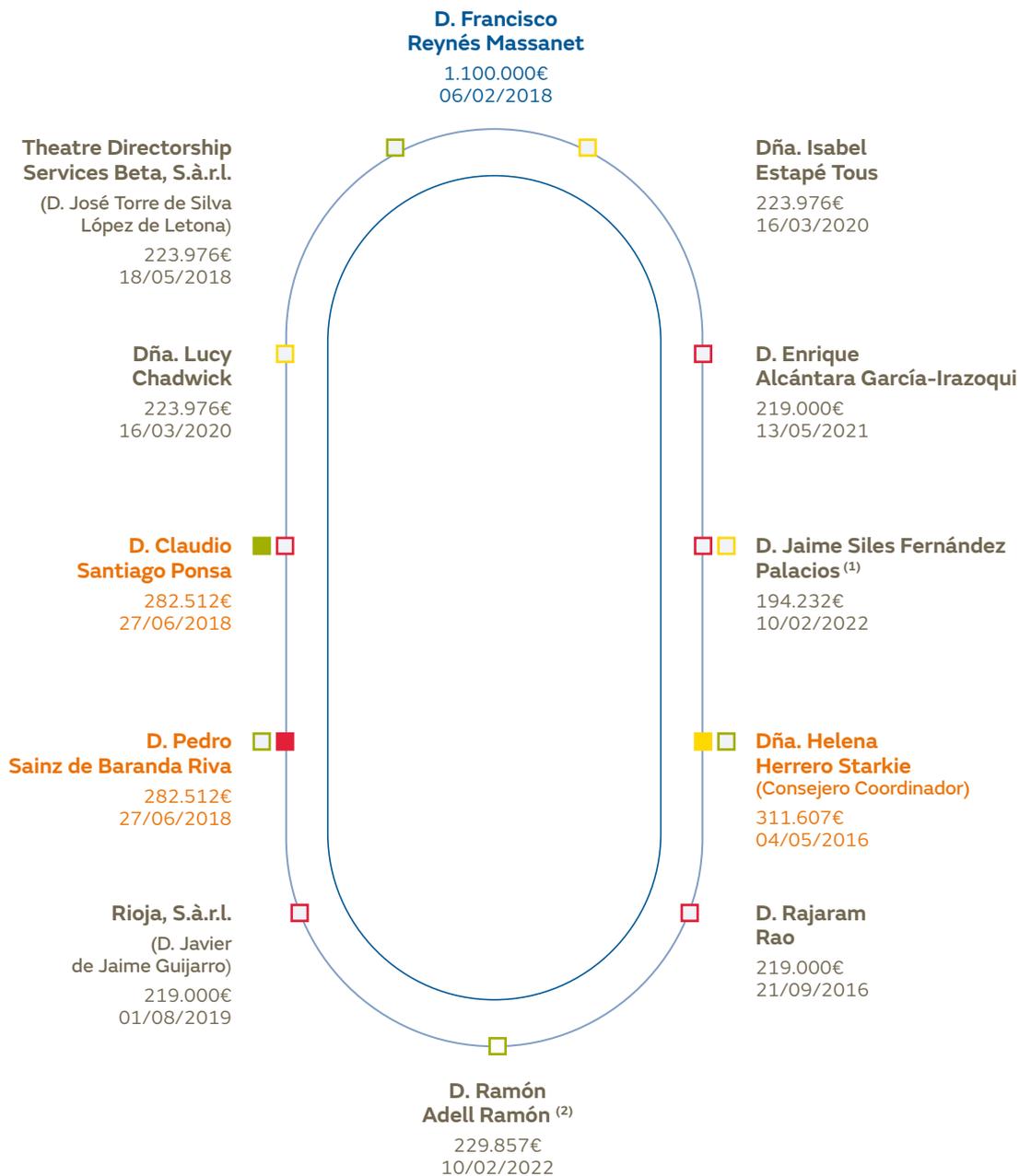
En 2020, el Consejo de Administración de Naturgy acordó la creación de una nueva comisión, la Comisión de Sostenibilidad, responsable de la supervisión de la evolución y el papel de la compañía en la transición energética, así como de todos sus indicadores medioambientales, de seguridad y salud y de 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 2022.

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 2022)



Naturaleza del cargo

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

Tipo de comisión

- Comisión de Auditoría y Control.
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones.
- Comisión de Sostenibilidad.

■ Presidente de la Comisión.

□ Miembro de la Comisión.

⁽¹⁾ D. Francisco Belil Creixell causó baja como consejero independiente el 10 de febrero de 2022. Percibió por el ejercicio de sus funciones hasta tal fecha: 32.232€.

⁽²⁾ D. Ramón Adell Ramón, el 10 de febrero de 2022 dejó de ser consejero independiente.

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 2022 se ha llevado a cabo un proceso interno de autoevaluación del Consejo de Administración y de sus comisiones. En el marco de este proceso de evaluación, 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 aspectos de auditoría interna, compliance, riesgos, o el seguimiento del plan estratégico de la compañía.

Todos los consejeros han participado en el proceso de autoevaluación y cumplimentado los cuestionarios correspondientes.

Del conjunto de sus aportaciones se destaca:

- i) Con carácter general, la alta valoración que se obtiene respecto al funcionamiento del Consejo y de sus Comisiones.
- ii) Con carácter particular, los comentarios de los consejeros relativos a: elevada profesionalidad y diversidad de conocimientos; funcionamiento muy activo y con un ambiente propicio al intercambio de opiniones; el presidente ejecutivo y su equipo directivo presentan buena información de soporte para análisis y toma de decisiones y el cumplimiento de las formalidades necesarias en un órgano colegiado.

Por otra parte, se han recibido las siguientes consideraciones respecto a ámbitos de mejora:

- i) Lo relacionado con la formación continua de los consejeros en un entorno cambiante.
- ii) La necesidad de una mayor dedicación a asuntos estratégicos y una menor dedicación a la operativa que ha provocado la especial situación del año 2022.

Ambas sugerencias de mejora se irán implementando a lo largo del ejercicio 2023.

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 (%)

	2022	2021
Menores de 55 años	25	25
Entre 55 y 60 años	33	25
Más de 60 años	42	50
Total	100	100

Remuneración media de consejeros (miles de euros)

	2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Ejecutivo ⁽¹⁾	1.100	-	1.100	-
Independientes/Dominicales	238	253	256	270

⁽¹⁾ No incluye remuneración por las funciones ejecutivas.

Ratios de compensación dentro de la organización

	2022	2021
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⁾	89,7	n.d.

⁽¹⁾ Excluida la persona mejor pagada.

Para calcular el 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 el ratio.

Modelo retributivo del Consejo de Administración

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

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

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.

En la Junta General de Accionistas de la compañía, celebrada el 15 de marzo de 2022, se aprobó una nueva Política de Remuneraciones de los Consejeros de Naturgy que estableció un nuevo 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 2022 así como en la Política de Remuneraciones de los Consejeros de Naturgy.

Junta General de Accionistas

En la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2022 se aprobó por mayoría el Informe Anual sobre las Remuneraciones de los Miembros del Consejo de Administración correspondiente a 2021 según el detalle siguiente:

Número de acciones que emitieron votos válidos	867.296.880
Número total de votos válidos emitidos	867.296.880
Proporción del capital social que representaban los votos válidos emitidos (%)	89,44
Votos a favor (%)	90,90
Votos en contra (%)	4,20
Abstenciones (%)	4,90
Cuórum asistencia Junta General de Accionistas (%)	90,34

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

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.

Asuntos tratados en la Junta General de Accionistas

El cuórum de asistencia a la Junta representó el 90,3% del total de acciones de Naturgy.

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 2021.	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 2021.	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 2021.	Económica	Aprobación por mayoría
Aprobación de la gestión realizada por el Consejo de Administración durante el ejercicio 2021.	Económica/Social/Ambiental	Aprobación por mayoría
Aprobación de la Política de Remuneración de los Consejeros de Naturgy Energy Group, S.A.	Económica	Aprobación por mayoría
Aprobación del Incentivo a Largo Plazo para el presidente ejecutivo y otros directivos.	Económica	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
Ratificación y nombramiento de D. Enrique Alcántara García-Iraozqui como consejero, con la calificación de dominical.	Social	Aprobación por mayoría
Ratificación y nombramiento de D. Jaime Siles Fernández-Palacios como consejero, con la calificación de dominical.	Social	Aprobación por mayoría
Ratificación y nombramiento de D. Ramón Adell Ramón como consejero, con la calificación de dominical.	Social	Aprobación por mayoría

Continúa >

Asunto	Naturaleza del asunto (económica, social o ambiental)	Conclusiones alcanzadas
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	Aprobación por mayoría
Aprobación modificación de los Estatutos Sociales.	Social	Aprobación por mayoría
Aprobación modificación del Reglamento de la Junta General de Accionistas.	Social	Aprobación por mayoría
Delegación en el Consejo de Administración de la facultad de realizar ampliaciones de capital con el límite establecido en el artículo 297.1.b) de la Ley de Sociedades de Capital, dentro del plazo legal de cinco años desde la fecha de celebración de la presente junta, y con atribución de la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente, total o parcialmente, conforme a lo previsto en el artículo 506 de la Ley de Sociedades de Capital.	Social	Aprobación por mayoría
Delegación de facultades para complementar acuerdos de la Junta General.	Social	Aprobación por mayoría



4. Gestión del riesgo

Modelo de gestión del riesgo 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 del Riesgo 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: reporting y monitorización sistemáticos y periódicos del riesgo a diferentes niveles de gestión: unidades de negocios, corporativas, presidencia y consejo.

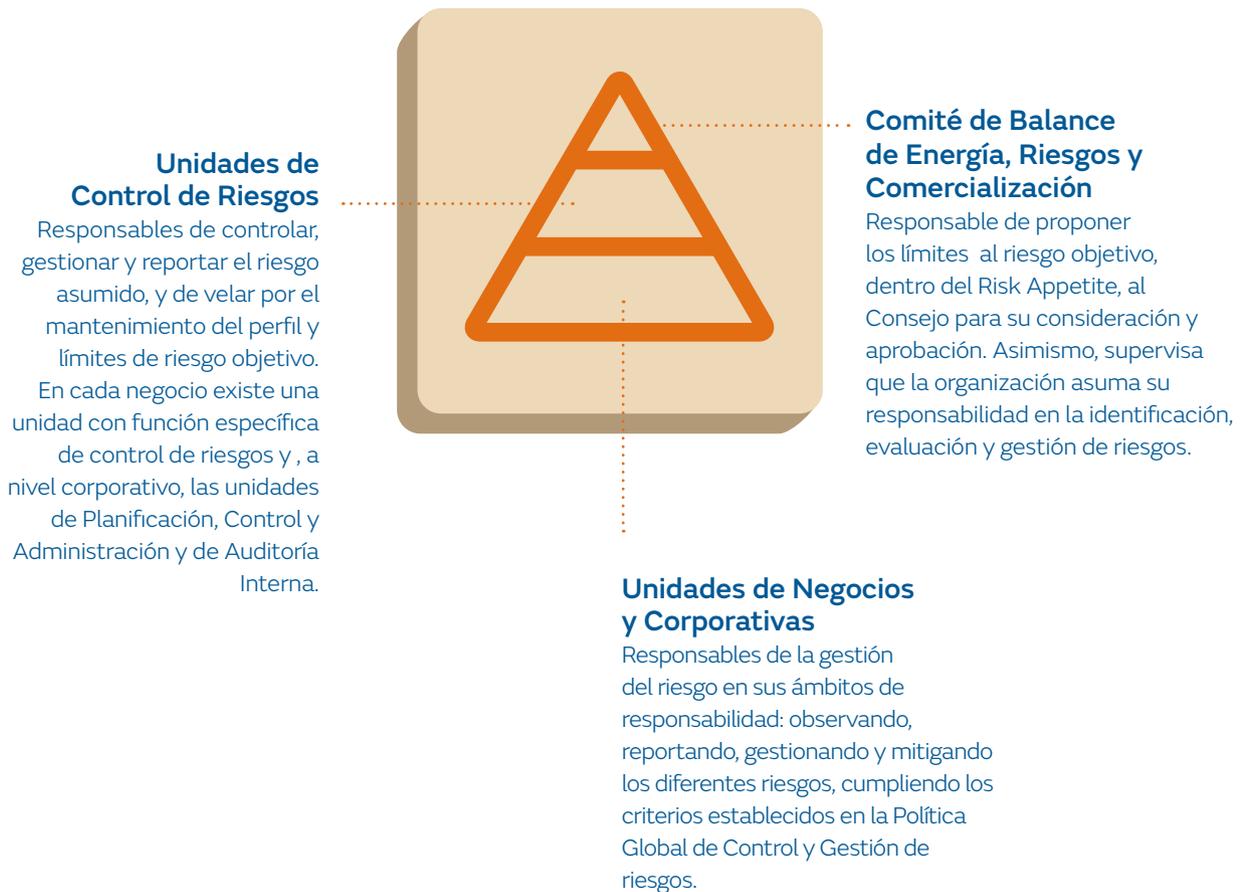
Órganos de gestión de riesgos

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 Global de Control y Gestión de Riesgos y del Risk Appetite de la compañía. Por delegación, la **Comisión de Auditoría y Control**, es el órgano encargado de la supervisión del modelo de riesgos velando por el cumplimiento de esta política.



Comité de Balance de Energía, Riesgos y Comercialización

Desde la crisis energética de principios de 2022, el principal riesgo para el grupo es la variación de las diferentes *commodities* energéticas y sus índices. Por ello, se creó un Comité de Balance de Energía, Riesgos y Comercialización integrado por la mayor parte de miembros del Comité de Dirección y parte de los directivos directamente

dependientes de ellos, con el fin de monitorizar la evolución de las *commodities* energéticas, tanto en el ámbito del gas como de la electricidad, y la evolución de los índices. Dicho comité, además de monitorizar, ha asumido el rol de toma de decisiones de compra, venta o cobertura que correspondían al nivel directivo o ha hecho las propuestas en el caso de que, por nivel de competencia, correspondieran al Consejo de Administración. Finalmente, dicho comité monitoriza la posición abierta del grupo en su conjunto de manera combinada para gas y electricidad y para posiciones de compra, venta y cobertura.

Como tarea clave de las Unidades de Control de Riesgos dentro de la función de control y gestión, destaca la modelización de los estados financieros, orientada a identificar sus principales sensibilidades y anticipar posibles impactos negativos y acciones de corrección o mitigación.

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.
- 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 anualmente por la unidad corporativa de Planificación, Control y Administración 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 del riesgo dependen de la naturaleza del mismo:
 - 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.

Categorías de riesgos

Naturgy ha definido en el Mapa de Riesgos cinco tipologías de riesgo: económicos, financieros, operativos, reputación/sostenibilidad y estratégicos.

Las categorías para cada tipología de riesgo son:

Económicos	Financieros	Operativos	Reputacional/ Sostenibilidad	Estratégicos
Commodity	Crédito	Security	Reputacional	Alineamiento con transición energética
Tipo de cambio	Tipo de interés	Continuidad de negocio y gestión de crisis	Ambiental (A)	Exposición commodity largo plazo
Regulatorio	Fiscales	Fraude	Responsabilidad social (S)	Capital empleado por geografía
Volumen	Liquidez y solvencia	Ciberseguridad	Gobernanza (G)	Perfil riesgo negocios regulados
Margen/precio	Rating	Protección de datos	Compliance	Exposición a soft currency
Jurídico	Provisiones	Medioambiental	Personas	Exposición a negocios merchant
Operacional		Satisfacción del cliente	Cambio climático	
		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 aplica en general una evaluación mediante mapas de calor.

Tipologías de riesgo económico y financiero

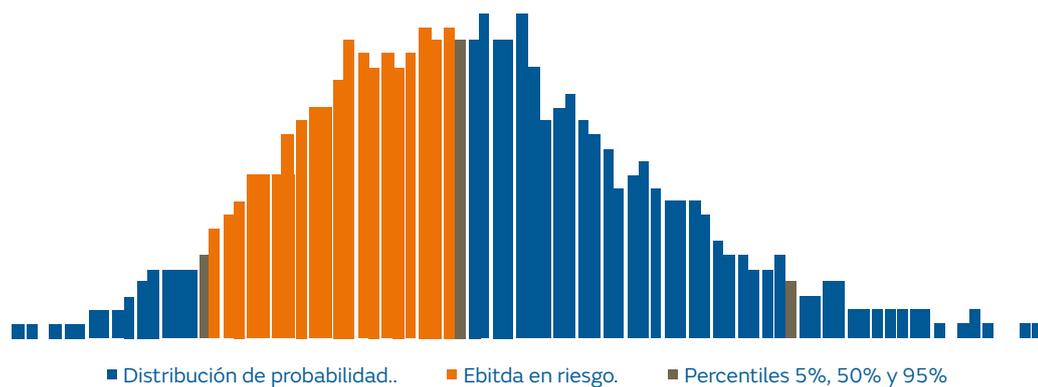
Factores de riesgo con impacto en resultados de los negocios y/o impacto en el flujo de caja y balance de la compañía, causados por volatilidad de factores exógenos, modificación de marcos regulatorios o variación de demanda con impacto en resultados a corto plazo y por volatilidad de variables financieras,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

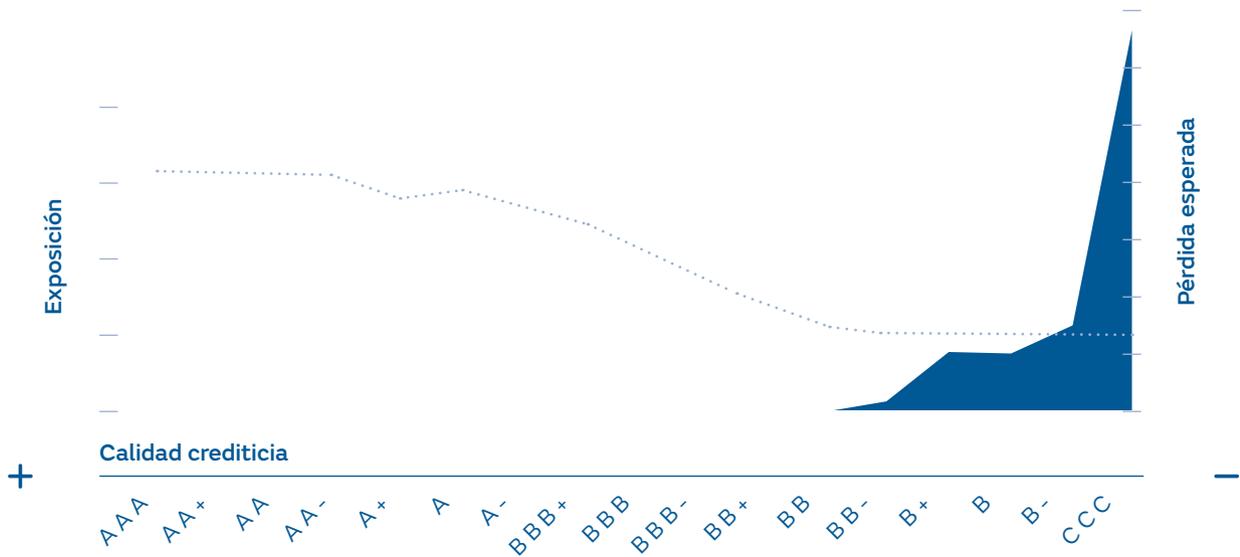
Representación gráfica de la distribución del Ebitda anual de la empresa, su valor esperado y riesgo asociado



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 objetiva el perfil de riesgo crediticio objetivo y la pérdida esperada objetivo. Peores niveles de calidad crediticia exigen limitar la exposición de la compañía.

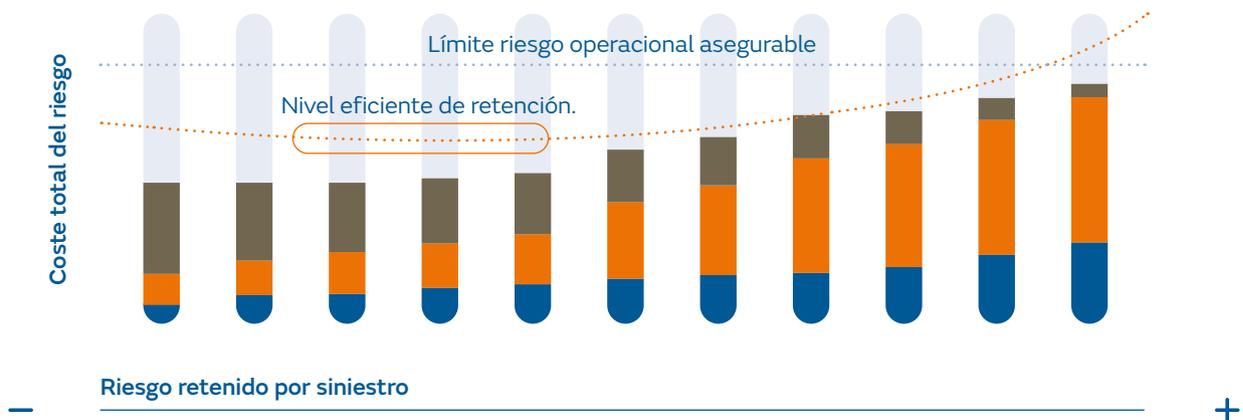
Distribución de pérdida esperada, creciente a mayor deterioro de la calidad crediticia de los clientes



Riesgo operacional

Riesgo asociado a los eventos fortuitos o accidentes 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.



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 medioambientales

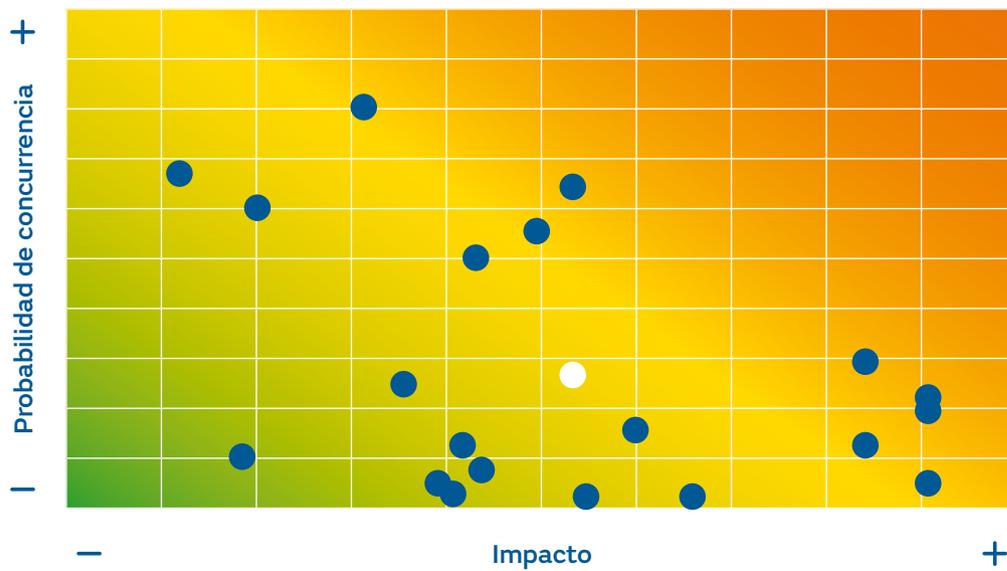
Asociado a la posibilidad de que de forma natural o por acción humana se superen límites ambientales obligatorios fijados por el regulador y se dañen los ecosistemas o la biodiversidad.

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.

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.

Riesgos emergentes

De todos los potenciales riesgos emergentes, se considera que han tenido especial relevancia para la compañía en 2022 los siguientes:

Riesgo de ciberseguridad o seguridad digital de la información

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

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

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

Riesgo de cambio climático

Es el derivado de la transición energética (cambios en la normativa, el mercado o las tecnologías) y de los impactos físicos del cambio climático (agudos y crónicos).

Con el objetivo de integrar la variable climática en la gestión de riesgos y oportunidades y en la planificación estratégica de Naturgy, la identificación, medición y gestión de los riesgos y las oportunidades del cambio climático se realizan de acuerdo con las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), desarrollado ampliamente en el capítulo 6.3 Cambio climático y transición energética: Informe TCFD, de este informe.

Principales oportunidades e incertidumbres

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.
- **Desarrollos tecnológicos e innovación**: desarrollo de proyectos de innovación en hidrógeno y su blending en redes de gas, gas renovable, eficiencia energética, movilidad sostenible y transición justa.
- **Portfolio 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.

Existen incertidumbres de naturaleza transversal, como el contexto macroeconómico y exposición geopolítica, que se materializan e impactan en muchos de los riesgos incluidos en las tipologías descritas en el punto anterior.

Incertidumbre del contexto macroeconómico

El escenario macroeconómico global de los últimos años se ha visto profundamente alterado por la concatenación de dos acontecimientos de complejidad y profundidad sin precedentes. Inicialmente, la irrupción y evolución de la pandemia por la COVID-19 y, posteriormente, el aumento de las tensiones geopolíticas en Europa con la invasión de Rusia a Ucrania. Ambos acontecimientos han conducido a una crisis de alcance global, siendo uno de los sectores más afectados el sector energético, con incrementos relevantes en el precio del gas natural y el petróleo, en el primero, hasta niveles muy superiores a los previos a la guerra y con una volatilidad extrema de los precios diarios.

Naturgy monitoriza el estado y evolución de la situación actual generada, con el seguimiento constante de las variables macroeconómicas y de negocio, al objeto de gestionar los riesgos potenciales e implantar las medidas promovidas por las instituciones. A tal efecto, los análisis realizados evalúan los impactos indirectos del conflicto en la actividad empresarial, en la situación financiera y en el desempeño económico, con especial referencia al aumento generalizado de los precios de las materias primas y, si cabe, a la menor disponibilidad de suministros de materiales de las zonas afectadas por el conflicto.

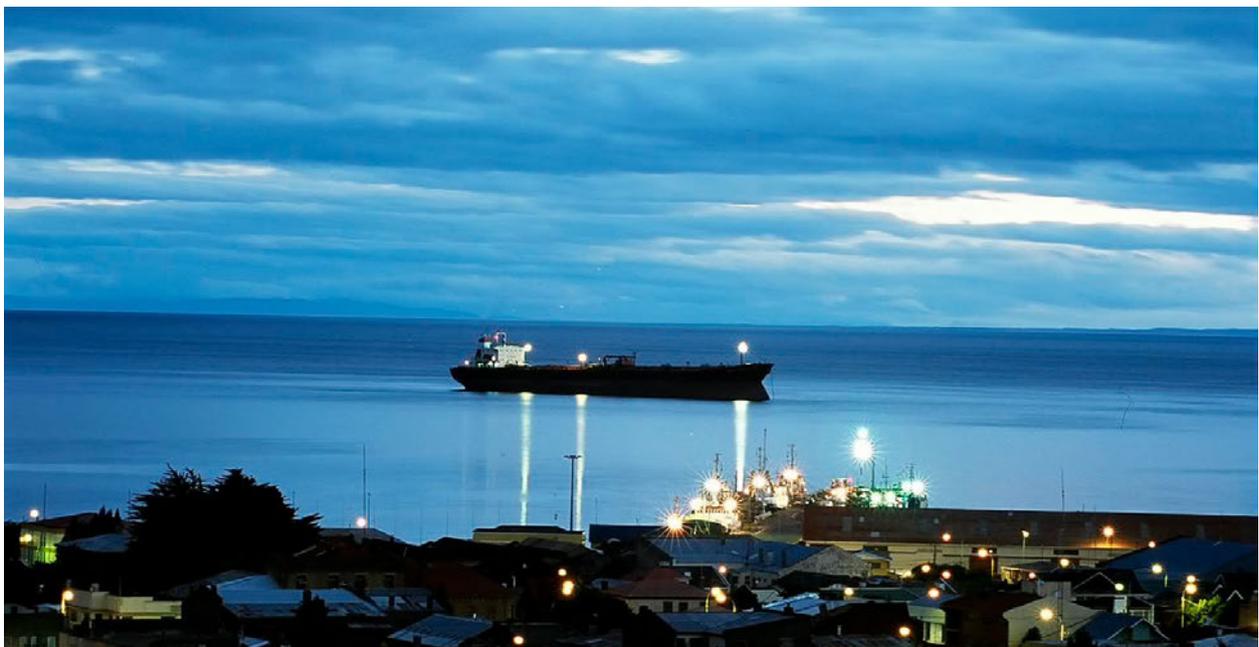
En este sentido, Naturgy ha tomado acciones dirigidas a mitigar los efectos del aumento de precios energéticos en sus clientes y en la sociedad en su conjunto. Por otro lado, respecto a los contratos de aprovisionamiento de gas, una parte importante de los que vencen a largo plazo ha entrado en el periodo de revisión ordinaria de precios y en cuyas negociaciones la compañía vela por el interés de sus accionistas, clientes y resto de grupos de interés.

En la vertiente regulatoria, tanto los organismos europeos como estatales han establecido diversas normativas para paliar las consecuencias de la guerra sobre los consumidores finales de energía. El marco normativo se describe en el Anexo II de los Estados Financieros consolidados a 31 de diciembre de 2022.

Exposición geopolítica exterior

Naturgy cuenta con intereses en países con distintos entornos políticos, económicos y sociales, destacando tres áreas geográficas principales fuera de la Unión Europea:

- **Latinoamérica:** entre los factores de incertidumbre ligados a la inversión y al negocio en Latinoamérica, cabe mencionar la influencia en la economía por parte de los gobiernos locales, la fluctuación en la tasa de crecimiento económico, altos niveles de inflación y devaluación, depreciación o sobrevaloración de las divisas locales, entorno cambiante de los tipos de interés, así como las tensiones sociales e inestabilidad política.
- **Oriente Próximo y Magreb:** Naturgy cuenta tanto con activos propios como con importantes contratos de suministro de gas procedente de distintos países del Magreb y Oriente Próximo. La inestabilidad política en la zona puede derivar tanto en daños físicos sobre activos de empresas participadas por Naturgy como en la obstrucción de las operaciones de dichas empresas u otras que impliquen una interrupción del suministro de gas del grupo.
- **China y Taiwán:** el mercado asiático irrumpe como un factor de incertidumbre geopolítico relevante, dada la fuerte dependencia actual de las cadenas de suministro de componentes renovables procesados de las exportaciones chinas. La interrupción en el suministro de estos componentes, por problemas en su transporte y distribución o restricciones directas a su importación pueden suponer un aumento de los costes de materiales y retraso en la puesta en servicio de los proyectos renovables en curso.



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 este 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.

En 2022, Naturgy ha recibido por parte de la Agencia Española de Protección de Datos 73 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.

	2022	2021
Requerimientos recibidos de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)	73	37

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.

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 2022, Naturgy se sitúa en un promedio de 730 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 2022 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 periodo 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.

Con carácter anual, Naturgy realiza ejercicios de simulación de respuesta a incidentes de ciberseguridad por cada una de las geografías y los negocios.

Cabe destacar que la infraestructura de sistemas de información y los sistemas de gestión de la seguridad de la información de Grupo Naturgy son auditados anualmente por una empresa externa, con motivo de la auditoría de cuentas. Adicionalmente, realizamos un *cyberassessment* (por cada negocio y geografía) con carácter anual, que permite a la compañía evolucionar su nivel de madurez año tras año, proponiendo y ejecutando nuevas líneas de mejora.

Protección de los activos estratégicos en Naturgy

A lo largo del año 2022, 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 2022, no han tenido lugar incidentes de no conformidad con la normativa en el grupo.

Integridad de las infraestructuras de suministro de gas (%)

	2022					2021				
	España	Argentina	Brasil	Chile	México	España	Argentina	Brasil	Chile	México
Tuberías de distribución de hierro fundido o podelado	2	0	2	0	0	2	0	2	0	0
Tuberías de distribución de acero no protegido	0	0	5	0	14	0	0	5	0	15
Tuberías de transmisión de gas inspeccionadas	100	100	36	0	N/A	100	100	20	0	N/A
Tuberías de distribución de gas inspeccionadas	49	80	68	7	89	51	73	80	0	92

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 es propietaria o posee un porcentaje de varias centrales nucleares del país. En concreto, tiene el 100% de la central nuclear José Cabrera, instalación operativa entre 1968 y 2006, con excelentes resultados en ámbitos de seguridad nuclear, protección radiológica y gestión de residuos.

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

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.

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, bien 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. Esta premisa exige un compromiso de “cultura de seguridad” donde las cuestiones que afectan a la misma reciben la máxima atención que merecen en razón de su significado. La seguridad, entendida en su sentido más amplio, abarca aspectos como la seguridad operativa, la protección radiológica, el respeto a las personas y al medioambiente, la prevención de riesgos laborales, el mantenimiento de la seguridad física de las instalaciones, las evaluaciones de seguridad y riesgos y la formación continua de los trabajadores.

CNAT cuenta con políticas de seguridad, apoyadas por Naturgy, basadas en una “cultura de seguridad” que asegure:

- Todas las personas que trabajan en CNAT son verdaderos protagonistas de la prevención, correspondiendo a la dirección y a sus mandos intermedios el liderazgo.

- La salud de todos los trabajadores y la mejora continua de la calidad de su vida laboral están garantizadas.
- Todos los accidentes pueden y deben ser evitados. El control de los riesgos siempre es una buena inversión.
- La formación, información, consulta y participación de los trabajadores son elementos esenciales de la política preventiva de la compañía.
- La prevención está integrada en todas las actividades de la organización.
- La coordinación de actividades empresariales está establecida y recogida en los correspondientes procedimientos.
- Todo accidente e incidente ha de ser investigado y utilizado como fuente de aprendizaje. Toda acción peligrosa o práctica insegura ha de ser reconocida, analizada y corregida.
- El cumplimiento de la legislación vigente está asegurado, tanto en lo que respecta al personal propio como al de los contratistas, subcontratistas y proveedores.

En cuanto a calidad, el compromiso de CNAT ha sido reconocido por la Asociación Española de Normalización (AENOR) mediante la concesión del certificado oficial que acredita el cumplimiento del sistema de gestión de calidad con la norma UNE EN ISO 9001:2015 para la producción de energía eléctrica de origen nuclear. En 2021, AENOR llevó a cabo una auditoría de seguimiento de la certificación con resultado satisfactorio. Además, CNAT cumple con la norma de calidad de referencia en el sector nuclear, la UNE 73401 de garantía de calidad en instalaciones nucleares, que es la base del manual de garantía de calidad, cuyos requisitos son permanentemente auditados tanto internamente por las unidades de Garantía de Planta y Corporativa, como externamente por el Consejo de Seguridad Nuclear (CSN).

CNAT tiene certificado su sistema de gestión ambiental desde el año 2005 por AENOR, conforme a la norma internacional UNE-EN-ISO-14001:2015. En 2021, tuvo lugar la auditoría de seguimiento de la certificación del sistema de gestión ambiental realizada por AENOR INTERNACIONAL S.A.U. Este certificado fue renovado por última vez en 2020 y está vigente hasta 2023.

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 2022 esta auditoría ha sido realizada por AENOR para todos los negocios.

El alcance certificado por este sistema es la gestión de:

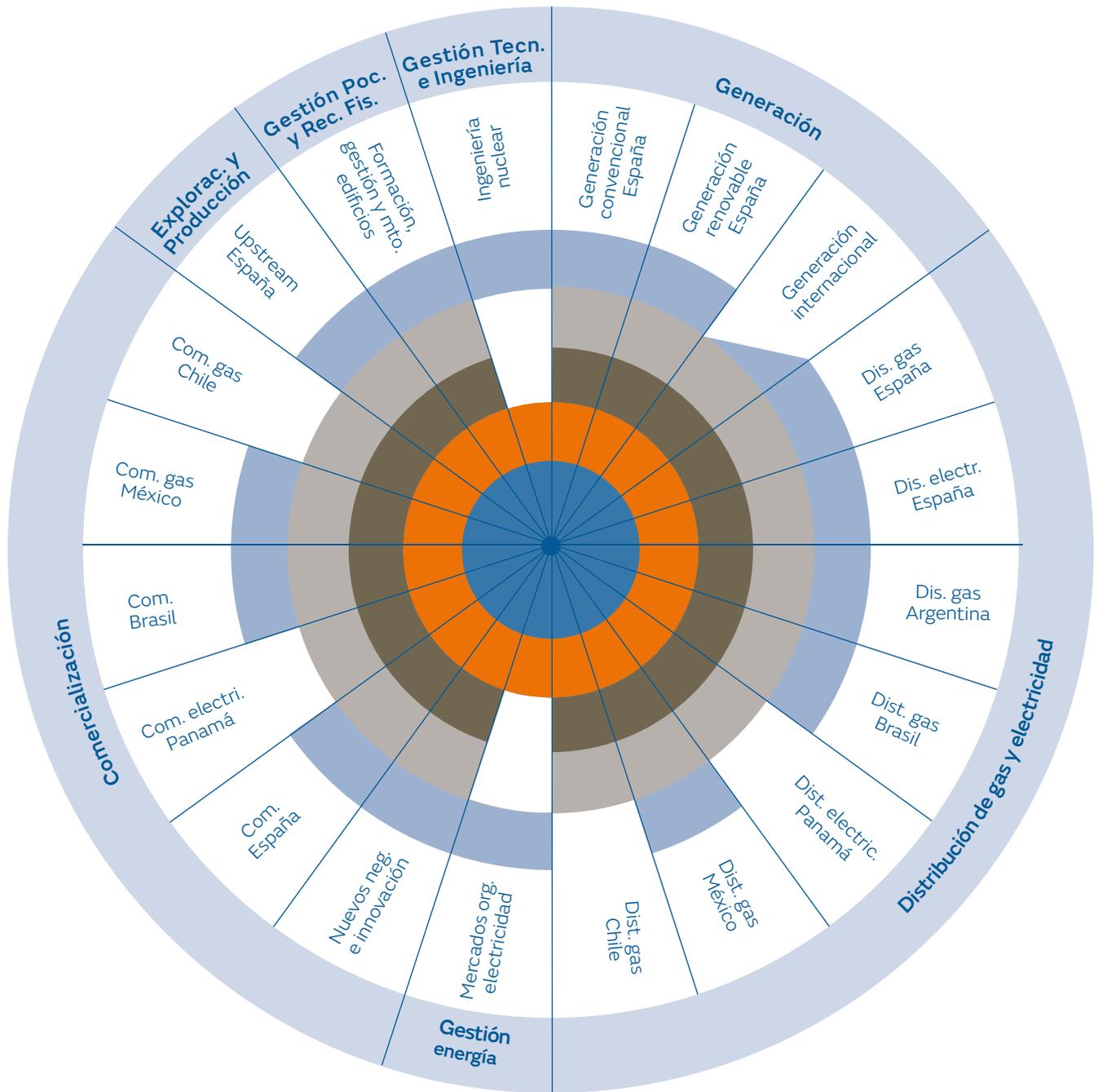
- Extracción e inyección de gas natural.
- Generación de electricidad (origen térmico, hidráulico y fuentes renovables).
- Distribución de gas natural y electricidad.
- Comercialización de gas natural y electricidad.
- Desarrollo y ejecución de proyectos de ingeniería.
- Gestión de la energía en los mercados ibéricos organizados de electricidad.
- Actividades corporativas de formación.

Como parte de este sistema, también se audita y certifica anualmente 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 en el sistema de gestión de la energía según la norma ISO 50001.

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



- Calidad (ER) · ISO 9001.
- Medioambiente (GA) · ISO 14001.
- Seguridad y salud (SST) · ISO 45001 (2020).
- 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 2022, Naturgy ha establecido relaciones comerciales con un total de 5.951 proveedores, lo que ha supuesto un importe total adjudicado de 2.643 millones de euros. Estos datos incluyen la información de Argentina, Australia, Brasil, Chile, Costa Rica, España, Estados Unidos, Marruecos, México, Panamá y República Dominicana. El resto de indicadores de la cadena de suministro que aparecen en el informe no incluyen la información de Australia, Estados Unidos y República Dominicana, que representan el 5,73% del volumen total de compra adjudicado, al no disponer de información de detalle. La información correspondiente a Marruecos es la relativa a operaciones residuales efectuadas antes del cese de actividad en ese país.

Aproximadamente dos tercios del importe total adjudicado se corresponden con proveedores de servicios que intervienen fundamentalmente en las siguientes áreas de negocio:

- Desarrollo y mantenimiento de redes, tanto de gas natural como de electricidad.
- Construcción, operación y mantenimiento de plantas de energía.
- Servicios de gestión comercial.

El tercio restante corresponde a proveedores que suministran materiales necesarios para la construcción y el mantenimiento de las redes y plantas, además de aquellos servicios complementarios de soporte a la actividad general. El desarrollo de dicha actividad se ha efectuado fundamentalmente en Argentina, Australia, Brasil, Chile, España, México y Panamá, y en menor medida en Costa Rica y República Dominicana y USA.

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 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 RSC.
- Análisis reputacional y económico financiero.
- Auditorías ASG.
- Cuestionarios Medioambiente.
- Seguimiento del desempeño.
- Desarrollo de proveedores.
- Monitorización reputacional de 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 el 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 2022 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 este año, un nuevo criterio en los procesos de compras, incluyendo una valoración progresiva de la medición de la huella de carbono de sus proveedores en los procesos de licitación. De esta manera, incorpora la gestión de la lucha frente al cambio climático en la evaluación del desempeño de las empresas con las que trabaja.

En la implantación de este requisito, la compañía ha establecido dos fases. En una primera, implantada en 2022, de manera voluntaria los proveedores son invitados a incluir como parte de su oferta técnica un certificado que verifique la medición de su huella de carbono por una entidad acreditada. Esta información podrá ser valorada positivamente por Naturgy en la decisión de adjudicación. A partir de 2023 y para compras con un determinado nivel de riesgo en cambio climático, la presentación de este certificado será obligatoria.

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.

Naturgy ha decidido ir un paso más allá aplicando, desde este año, **un nuevo criterio** en los procesos de compras, incluyendo una valoración progresiva de la **medición de la huella de carbono de sus proveedores** en los procesos de licitación

Proceso de gestión de la cadena de suministro

En aras a 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, medioambientales, cláusulas anticorrupción y prácticas éticas. Las condiciones generales globales de contratación y las condiciones específicas del país están publicadas en las correspondientes páginas web del grupo.



Políticas y procedimientos para la supervisión de la gestión de actividades subcontratadas

Líneas de acción	Descripción
Política Global de Contratación Externa	Establece los principios generales de 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 Proveedores	<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..

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 323 categorías de compra que se gestionan a nivel mundial y tras el análisis de los riesgos de 50 países en los que la compañía habitualmente contrata, se obtiene el riesgo de cada categoría de compra en función de la actividad de la misma y del país donde se desarrolla.

Esta combinación de actividad y país permite asignar a cada categoría de compras un riesgo alto, medio o bajo, que se integra en el mapa, obteniendo así el riesgo de cada categoría de compra por país.

La compañía considera proveedores críticos aquellos con alto nivel de riesgo en cualquiera de los factores de riesgo evaluados –operativo, ASG, 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 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

Nivel alto | Nivel medio | Nivel bajo

Riesgo legal

En 2022, el número de proveedores con contrato vigente en actividades críticas ha sido 1.241, lo que supone el 55,5% ⁽¹⁾ del volumen de compra. Además, la compañía ha identificado 49 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 1,61% 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 95,42% del volumen de compra adjudicado por Naturgy cuenta con la aceptación del código ético del proveedor.

⁽¹⁾ No incluye datos de Australia, República Dominicana y USA.

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



Factores de Riesgo Medio Ambiente

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 ASG (actividad/país)

Nivel alto | Nivel medio | Nivel bajo

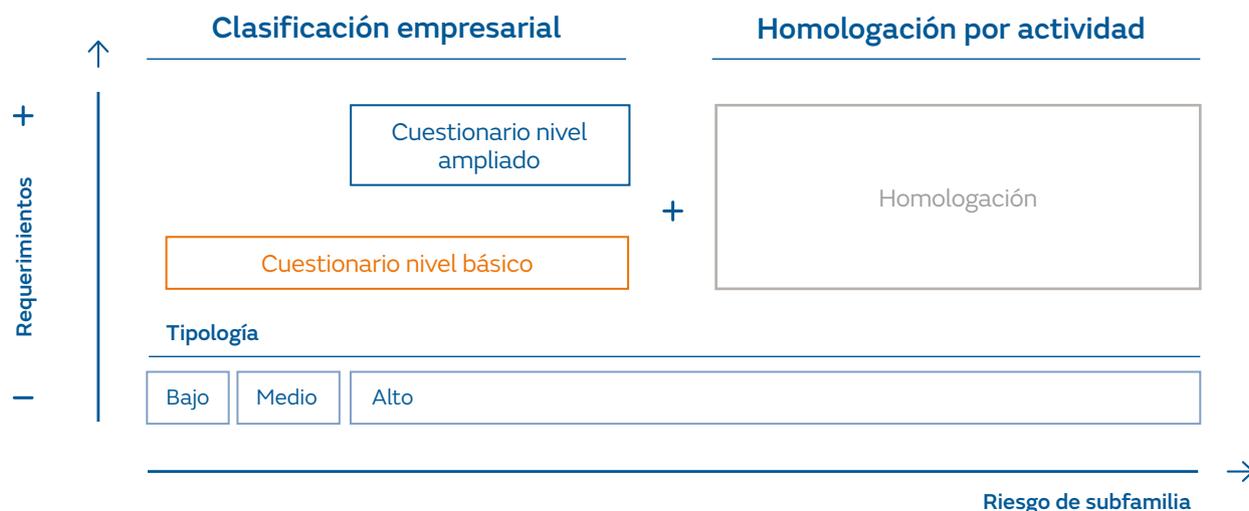
De este modo, Naturgy identifica a los proveedores con alto riesgo en sostenibilidad, considerando aquellos que presentan un nivel de riesgo alto en los factores de seguridad y salud, y ASG. En 2022, el número de proveedores considerados en esta categoría ha sido 408, lo que representa el 37,3% del total de volumen de compra. El 97,06% 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.

⁽²⁾ No incluye datos de Australia, República Dominicana y EE.UU.

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. 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.

La clasificación se gestiona mediante la inscripción en la plataforma Achilles, que es el sistema de clasificación de proveedores, siendo además requisito que los proveedores críticos se inscriban en la Comunidad RePro del sector energético del sur de Europa y Sudamérica.

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

En 2022, Naturgy ha gestionado la evaluación ASG de 6.065 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 63% del total y las cuestiones de compliance un 22,1% 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 2022 el porcentaje de nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales ha sido del 67,6%.

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 en cinco categorías –excelente, alto, medio-alto, medio-bajo y bajo–. Los proveedores de las dos últimas categorías reciben informes personalizados con recomendaciones de mejora.

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, que se efectúan en las instalaciones del proveedor o en remoto, 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 a los proveedores non-tier 1 correspondientes a categorías de compra de productos críticos, sobre los que se realizan auditorías basadas fundamentalmente en aspectos relacionados con la calidad.

En 2022, se han realizado 718 auditorías a proveedores y subcontratistas, de las cuales 89 han sido en sus instalaciones (27 son auditorías de homologación y 62 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 85% 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 2022 se ha suspendido, retirado la homologación y cesado la relación contractual con un proveedor por falta de cumplimiento de los requerimientos de seguridad, calidad y otros aspectos.

Monitorización, seguimiento y desarrollo de proveedores

Monitorización de proveedores

- Criterios considerados en la monitorización

Imagen y reputación corporativa

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 screening 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.

La base de proveedores monitorizados asciende a 5.873 a cierre de 2022. En ningún caso se ha evidenciado un impacto que haya situado a estos proveedores en el nivel de riesgo muy alto.

De forma complementaria, se realizan due diligence reputacionales a proveedores para analizar el alineamiento con los compromisos de responsabilidad corporativa de Naturgy.

En 2022 se ha inhabilitado a 1 proveedor por motivos de fraude o prácticas no éticas.

Información económico-financiera

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.

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 scoring global del proveedor, que se puede utilizar en la valoración del mismo durante la estrategia de adjudicación.

Seguimiento de proveedores

- Mecanismos de seguimiento

Especificaciones medioambientales

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.

El 59,6% del volumen de compra a proveedores críticos posee un sistema de gestión ambiental con certificación externa.⁽³⁾

Seguimiento del desempeño

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.

En aquellos proveedores que realizan actividades clasificadas en riesgo alto, se realiza 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”. Así, se llevan a cabo acciones correctivas sobre aquellos proveedores cuya valoración no llega al estándar marcado por la compañía.

En 2022, se han realizado 986 evaluaciones de desempeño sobre proveedores de Argentina, Brasil, Chile, España, México, Panamá y República Dominicana, evaluándose un total de 771 proveedores. Los resultados y la clasificación obtenida se trasladan al proveedor, indicando también sus puntos débiles y de mejora. En 2022, se han acordado planes de acción con 104 proveedores con puntuación insuficiente en la medición de desempeño.

Auditorías ASG

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, *compliance* 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 desde el punto de vista de la responsabilidad corporativa. En 2022, se han realizado auditorías ASG *in situ* sobre 663⁽³⁾ proveedores del grupo. Además, Naturgy realiza auditorías ASG sobre los proveedores categorizados con riesgo alto ASG que presentan mayor volumen de compra. En 2022, el 82,7%⁽³⁾ del volumen de compra con riesgo alto ASG fue auditado.

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.

⁽³⁾ No incluye datos de Australia, República Dominicana y USA.

En el caso de proveedores de categorías de compra críticas con adjudicaciones en vigor, se acuerdan mecanismos de autoevaluación y control de calidad previos a la entrega de productos o servicios, se realizan auditorías de seguimiento basadas en el nivel de riesgo de la categoría de compra. 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) en los centros de producción.

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 12.000 participantes anuales y más de 27.000 horas de formación. Los participantes únicos en 2022 han sido 9.159.

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.

cinco

La oportunidad
de los retos
mediambientales

T
R
P L A N E T A
N S
O D S G



T
1

R
1

P
3

L
1

A
1

N
1

E
1

T
1

A
1

N
1

S
1

O
1

D
2

S
1

G
2

I
1

C
3

I
1

O
1

N
1

cinco

La oportunidad de los retos medioambientales

Contribución de Naturgy a los ODS



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

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 periodo 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 cercana al 60% en 2025.
- Apostar por gases renovables neutros en carbono con el objetivo de producir o inyectar al menos 1 TWh en las redes 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 este sentido, como se recoge en la Política de Medioambiente, Naturgy asume voluntariamente el compromiso de ser un actor clave en la transición energética hacia un modelo de economía circular y descarbonizado, en línea con

los objetivos del Acuerdo de París. Por ello, 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.

1. La oportunidad de los retos medioambientales

Evolución y resultados

Gestión responsable del medioambiente

	Objetivo 2025	2022	2021	Año base 2017	Variación 2022 vs 2017
Actividad con certificación ambiental ISO 14001 ⁽¹⁾ (%)	95	97,9	93,1	87,7	12 %
Cálculo riesgos climáticos físicos y de transición energética a Nnvel corporativo (50%) y a nivel unidades de negocio (100%)	100	50	50	-	n.a.
Capex elegible según Taxonomía europea (%)	80	67	61	-	n.a.
Emisiones absolutas de gases de efecto invernadero (GEI) alcances 1 y 2 (MtCO ₂ eq)	11,4	15,1	13,5	21,8	-31 %
Emisiones absolutas de gases de efecto invernadero (GEI) alcance 3 (MtCO ₂ eq)	114,1	110,1	136,5	142,6	-23 %
Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh)	171	279	261	388	-28 %
Potencia instalada de origen renovable (%)	56	34	33	22	53 %
Capacidad de producción o inyección de gas renovable (TWh) ⁽²⁾	1,00	0,22	0,21	-	n.a.
Consumo de agua (hm ³)	15,6	18,8	15,2	28,0	-33 %
Residuos producidos (kt)	110	94	98	824	-89 %
Residuos reciclados o valorizados (%)	75	92	57	33	179 %
Iniciativas de mejora de la biodiversidad (nº)	350	345	302	-	n.a.
Superficie acumulada restaurada ambientalmente (ha)	En definición	En proceso	En proceso	-	n.a.

⁽¹⁾ Porcentaje de Ebitda certificado. El Ebitda utilizado para calcular este porcentaje corresponde a cierre de noviembre.

⁽²⁾ Se ha modificado el dato de 2021 de 0,14 a 0,21 para ajustarlo a la capacidad de los proyectos existentes.

Sendas objetivo 2022

	Valor objetivo senda 2022	2022	2021
Emisiones directas de GEI alcance 1 (MtCO ₂ eq/año)	12,8	14,7	13,0
Emisiones indirectas de GEI alcance 2 (MtCO ₂ eq/año)	0,5	0,4	0,5
Emisiones indirectas de GEI alcance 3 (MtCO ₂ eq/año)	124,3	110,1	136,5
Intensidad de emisión en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh)	252,0	279,3	261,5
Emisiones por fugas en redes de gas (tCH ₄ /km red)	0,2	0,2	0,2
Volumen total de agua captada del medio (hm ³)	710,2	920,6	872,4
Consumo total de agua (hm ³)	15,1	18,8	15,2
Volumen total vertido (hm ³)	772,2	902,0	857,6
Emisiones atmosféricas SO ₂ (kt)	1,6	0,8	1,2
Emisiones atmosféricas NO _x (kt)	9,5	8,1	7,9
Emisiones atmosféricas partículas (kt)	n.a.	0,1	0,2
Residuos totales (kt)	96,0	94,0	98,0
Residuos no peligrosos (kt)	90,0	89,0	94,0
Residuos peligrosos (kt)	6,0	5,0	5,0
Porcentaje de valorización y reciclado	76,0	92,0	57,0

El motivo por el que no se cumplen los valores de la senda objetivos 2022 de emisiones GEI alcance 1, intensidad de emisiones y volumen de agua captada, consumida y vertida al medio es común. La baja hidraulicidad del año en España, debido a la sequía, unido al cierre de las centrales térmicas de carbón ha resultado en un incremento muy relevante de la producción de electricidad en las centrales de ciclo combinado, que actúan de respaldo ante la falta de recursos renovables. Por tanto, han aumentado las emisiones GEI de alcance 1 y la intensidad de emisión en generación eléctrica. Además, estas centrales utilizan agua en su funcionamiento, lo que se ha traducido en un incremento de la captación, consumo y vertido.

Logros destacados del año

Gobernanza y gestión ambiental

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2022
Gestión ambiental	Aumento de la partida para actuaciones ambientales (inversiones y gastos ambientales) un 12% en 2022 respecto a 2021, alcanzando un total de 846,1 millones de euros.
Premios y reconocimientos	Naturgy fue reconocida externamente por su gestión climática, obteniendo la calificación A- en CDP Climate, manteniéndose desde 2011 en la banda de liderazgo. Premio empresarial a la Mejor Iniciativa de Integración Medioambiental del sector por el “Proyecto de recuperación ambiental minera del Lago Meirama” por El Periódico de la Energía.

Cambio climático y transición energética

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2022
Reducción de la huella de carbono	En 2022, se ha producido una reducción de la huella de carbono total (alcances 1, 2 y 3) del 16,5% respecto a 2021.
Reducción de emisiones GEI por sustitución de calderas	Se han sustituido 249 calderas (industriales y de comunidades de vecinos) en España de derivados del petróleo por calderas de gas natural, evitando la emisión de 191.431 tCO ₂ eq.
Innovación en productos y servicios energéticos bajos en carbono	Se han suministrado en España aproximadamente 9,9 TWh de electricidad renovables con garantías de origen certificadas por la CNMC para 1,3 millones de contratos, que representa un 49% de la energía comprada, y un incremento del 43% respecto al año anterior. También se ha comercializado gas neutro, para el que se han compensado en el mercado voluntario el total de las emisiones directas e indirectas (generadas desde su extracción hasta el punto de consumo), a través de la adquisición y compensación voluntaria de los Certificados de Reducción de Emisiones (CERs). El proceso de compensación de emisiones con CERs es realizado en el Registro Europeo de Emisiones y será verificado y certificado por AENOR. Se puede consultar el certificado de la compensación de la energía del año natural anterior llamando al teléfono de atención al cliente a partir de abril del año siguiente. Para el cierre del año 2022, se estima disponer de 487.460 certificados CERS (tCO ₂ eq), los cual supone multiplicar casi por tres respecto al año anterior.

Economía circular y ecoeficiencia

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2022
Reducción residuos y aumento de la tasa de recuperación	Se ha producido una reducción del -4% en la cantidad de residuos gestionados respecto al año anterior. De estos residuos, el 92% es reciclada o valorizada. Este porcentaje ha aumentado un 57% respecto al año anterior.
Reutilización de vertidos	En seis de las centrales de ciclo combinado de Naturgy se han reutilizado un total de 21,7 hm ³ 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 3,1 hm ³ de agua dulce en zonas de elevado estrés hídrico.
Biometano	En 2022, la capacidad de producción de biometano en plantas propias y de inyección en las redes de gas de Naturgy ha ascendido a 0,22 TWh. Se trata del biometano producido en las plantas del vertedero de residuos Elena y en la estación de aguas residuales urbanas EDAR de Bens, en las que la compañía ha implementado un módulo de upgrading para inyección en red. Asimismo, se está inyectando biometano en la red de gas de España, generado en la explotación ganadera Torre Santamaría y en la planta Biogasnalía que utiliza residuos agroalimentarios; y en Chile, procedente de la EDAR La Farfana. En 2023, se pondrá en operación una nueva planta en el Vertedero Hostalets de Pierola con una capacidad de producción de 71 GWh/año.

Se ha producido una reducción del -4% en la cantidad de residuos gestionados respecto al año anterior. **De estos residuos, el 92% es reciclada o valorizada.** Este porcentaje ha aumentado un 57% respecto al año anterior.



Biodiversidad y capital natural

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2022
Avances hacia la no pérdida neta de biodiversidad	345 iniciativas de biodiversidad en marcha a nivel internacional, el 20% de carácter voluntario. Se han desarrollado actuaciones de restauración ambiental en 50 ha. El 31% de esta superficie corresponde a espacios, hábitats o especies protegidas.
Estudios de entorno	<p>Se han realizado 200 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.).</p> <p>Los últimos estudios realizados confirman la normalidad que se viene observando a lo largo de la serie temporal y concluyen que las instalaciones estudiadas producen un impacto admisible en el entorno.</p>
Formación y sensibilización ambiental	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 1.344 escolares y 72 docentes. En Argentina el programa “Sembrando Futuro” realizó diversas acciones con una participación total de 446 asistentes.

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. Supervisa de manera periódica la gestión de los riesgos y las oportunidades, así como la evolución del desempeño ambiental de la compañía con el seguimiento de los principales indicadores y objetivos.

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 valida 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.
- Contaminación del aire, agua y suelo.
- Consumo de materias primas no renovables ⁽¹⁾.
- Afección a la biodiversidad por pérdida de hábitats y especies ⁽²⁾.

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:

⁽¹⁾ En el apartado de Economía circular y ecoeficiencia se detallan los impactos derivados de la gestión del agua.

⁽²⁾ En el apartado de Biodiversidad y capital natural se detallan los principales impactos sobre la biodiversidad.

- 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.
- Actividades corporativas de formación.
- Extracción e inyección de gas natural.

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	Extracción e inyección de gas natural
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 2022, el 97,9% 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.

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:

- Themis, 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 ⁽³⁾

Naturgy ha identificado los riesgos ambientales en sus instalaciones utilizando como base la normativa de referencia (UNE 150008 en España). En la figura siguiente se muestran los riesgos más relevantes, que se previenen a través de la gestión ambiental llevada a cabo bajo 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.



⁽³⁾ Los riesgos ambientales y de cambio climático están integrados en el modelo global descrito en el capítulo "Gestión del riesgo". En este apartado se profundiza en los riesgos ambientales, describiéndose los segundos detalladamente en el apartado "Cambio climático y transición energética: Informe TCFD".

Para la gestión de estos riesgos se utiliza, entre otras, la herramienta Prosafety. Ella 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 506 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 (*Charterers*), 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 2022, 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 el año pasado, 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 2022 han alcanzado un total de 846,1 millones de euros (758,7 millones de euros en el ejercicio 2021), de los que 660,0 millones corresponden a inversiones ambientales y 186,1 millones a gastos incurridos en la gestión ambiental de las instalaciones, excluidos los derivados del mercado de carbono. 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)

	2022	2021
Gobernanza y gestión ambiental	0,1	0,1
Cambio climático y transición energética	648,4	590,2
Economía circular y ecoeficiencia	5,3	6,4
Biodiversidad y capital natural	6,2	2,3
Total	660,0	599,0

Gastos ambientales (millones euros)

	2022	2021
Gobernanza y gestión ambiental	47,3	48,4
Cambio climático y transición energética	131,9	103,4
Economía circular y ecoeficiencia	3,5	4,4
Biodiversidad y capital natural	3,4	3,5
Total	186,1	159,7

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 2022 de 2.837 horas en esta materia a 1.258 participantes, con un desempeño respectivamente del 131% y 111% respecto a las horas y participantes de acuerdo con lo planificado.

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 del grupo 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).
5. 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.
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.

Naturgy reconoce el valor que aportan las recomendaciones 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 es el máximo responsable del gobierno de cambio climático en Naturgy, siendo la Comisión delegada de Sostenibilidad el órgano que supervisa la actuación de la compañía en materia de políticas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo y realiza el seguimiento del desempeño de los indicadores clave, así como la gestión de los riesgos y las oportunidades.

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).

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.

Uno de los aspectos clave de la gestión de 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 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.

El proceso de identificación, seguimiento y evaluación de los riesgos de Naturgy se rige por el Mapa de Riesgos Corporativo. Esta es la reflexión impulsada por el Comité de Riesgos, que se realiza trimestralmente y que se enfoca en caracterizar y cuantificar los riesgos más relevantes, reflejando el perfil de riesgo de la compañía. La identificación y caracterización de los riesgos tiene en cuenta las características de la posición en riesgo, las variables de impacto, la severidad cuantitativa y cualitativa potencial, la probabilidad de ocurrencia y el grado de gestión y control. La ilustración gráfica de estos riesgos, a través del Mapa de Riesgos, y las conclusiones se presentan al máximo órgano de control de la compañía, la Comisión de Auditoría, y se aprueban anualmente.

En 2022, la Comisión de Sostenibilidad ha decidido seguir avanzando en la cuantificación y monetización del riesgo de cambio climático hasta la plena implantación del estándar TFCO.

Organismos y responsabilidades de gobierno en cambio climático



- ⁽¹⁾ 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.
- ⁽²⁾ 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.
- ⁽³⁾ 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.
- ⁽⁴⁾ Determina y revisa el perfil de riesgo objetivo y supervisa su gestión por parte de las unidades, incluyendo los riesgos climáticos, tanto físicos como de transición.
- ⁽⁵⁾ Garantiza el desempeño, la implantación y la mejora de políticas, compromisos, Plan de Sostenibilidad y, en concreto, planes y objetivos ambientales y de cambio climático, a través de la supervisión y las propuestas de acción. Supervisa la correcta evaluación y gestión de riesgos climáticos y ASG de acuerdo al perfil de riesgos del grupo.
- ⁽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⁾ 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 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 10%.

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 se ha adherido en 2022 a la alianza “CEO Climate Leaders” durante la celebración del Foro Económico Mundial de Davos. 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 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:

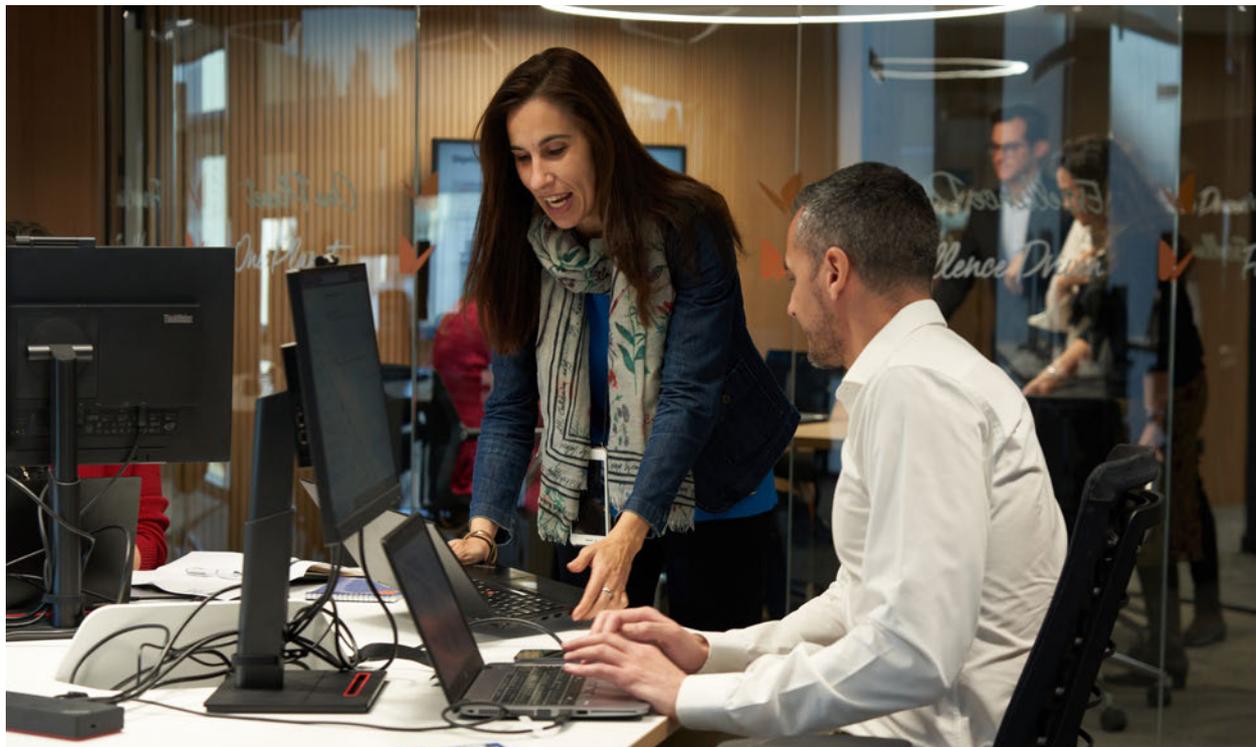
- Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero transformando el mix de generación y los negocios de gas y electricidad hacia un modelo cada vez más descarbonizado.
- Creación de capital natural y restauración de ecosistemas para maximizar la captura de CO₂ y la neutralización de emisiones, asegurando 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 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

		2020	2025	
Medio ambiente Cero emisiones netas en 2050	▪ Reducción de emisiones	16%	24%	Reducción de tCO ₂ (alcances 1+2+3)
	▪ Biodiversidad	265	> 350	Proyectos (#)
Social Paridad de género en 2030	▪ Potenciar la diversidad	27%	> 40%	Mujeres en puestos directivos
	▪ Extender políticas ASG en la cadena de suministro	70%	95%	Proveedores auditados en ASG
Gobernanza Retribución del equipo directivo alineada con ASG	▪ Objetivos ASG como parte de los incentivos al equipo directivo	3%	10%	Retribución variable ligada a ASG
	▪ Informes de riesgos de cambio climático y Taxonomía	Parcial	100%	Implementación de TCFD y Taxonomía UE



Inversiones Plan Estratégico 2021-2025: Dos principales líneas de negocio



Inversión total **14.000 m€**

- Foco en proyectos con retornos predecibles.
- Disciplina financiera como pilar.
- 80% de las inversiones elegibles según la Taxonomía de la UE.



Renovables **8.700 m€**

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



Redes **4.100 m€**

- Foco en marcos sólidos con una 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.

Inversiones alineadas con la transición energética

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, empresarios 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.

Durante 2022 Naturgy ha continuado con el proceso de desmantelamiento de las cuatro centrales de carbón bajo su gestión. La situación a cierre de 2022 del proceso de desmantelamiento de los diferentes emplazamientos es la siguiente:

Instalación	Grado de avance (%)	Índice de revalorización y/o reciclaje (%)
CT Anllares	96	97
CT La Robla	73	83
CT Meirama	60	97
CT Narcea	20	88

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 Enagas Renovable. ▪ Planta de biomasa promovida por Reolum. ▪ Planta de fabricación de hidromagnesita utilizando las instalaciones de la desulfuradora de la central. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parques Eólicos de Meirama, As Encrobas y Teixos y subestación. Obtenida la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) favorable para los parques eólicos de Meirama en noviembre de 2022 y As Encrobas en diciembre de 2022. ▪ Desarrollo de hub de producción de hidrógeno verde junto con Repsol y Reganosa. ▪ Planta de biogas junto con Repsol y Reganosa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cesión al Ayuntamiento de Tineo del poblado anejo a la central para dedicarlo a fines sociales, sujeto a la obtención de ayudas para su rehabilitación.

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	35
Meirama	33
Narcea	30

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 10. Responsabilidad Social, puede profundizarse en el desarrollo de este programa.

En la misma línea, en 2022, 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 recualificación de los trabajadores en las zonas de transición justa.

Gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático

Evaluación de riesgos climáticos

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 FSB (Financial Stability Board), 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 físicos

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.

Riesgos 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.

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, la promoción y el subsidio de fuentes de energía renovables y eficientes 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.

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 implican pérdidas de valor anticipadas sobre infraestructuras ya desarrolladas, 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 sus efectos, o por falta de transparencia frente a sus riesgos, lo que se denomina riesgo de transición de reputación.

Metodología de evaluación de riesgos climáticos

El modelo de evaluación de riesgos climáticos empleado por Naturgy se basa en las siguientes premisas:

- Se ha apoyado en sus políticas de riesgos y en su perfil de riesgo corporativo para identificar cuál es el nivel de riesgo aceptable.
- Se han considerado varios horizontes de tiempo: corto plazo, en referencia al Plan Estratégico 2021-2025, medio plazo, hasta el 2030 y largo plazo de 2030 a 2050, si bien los hitos intermedios se van adecuando a la evolución de los objetivos de reducción de emisiones establecidos a nivel nacional en cada geografía.
- Se han empleado escenarios climáticos agrupados por su ambición climática: continuistas, alineados con el acuerdo de París y aquellos que establecen objetivos más ambiciosos que el acuerdo de París.

En base a dichas premisas se ha llevado a cabo una evaluación del impacto potencial de los riesgos, considerando cómo podría afectar a aspectos más cualitativos, como la reputación, la capacidad para cumplir con las regulaciones y posibles daños a la salud, la seguridad, los bienes o el medioambiente. El impacto y, por lo tanto, la materialidad de un riesgo se basa en cuán crítico podría ser para la continuidad del negocio. Adicionalmente, se ha realizado un análisis por negocio y tipología de instalación con la colaboración de MSCI, con el objeto de evaluar el riesgo pormenorizado del portfolio de infraestructuras y negocios de la compañía bajo diferentes escenarios climáticos.

Evaluación de riesgos físicos

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 ubicadas en regiones sensibles al clima y de larga vida útil. Por ello, el modelo de riesgos de Naturgy está basado en la modelación de la exposición y vulnerabilidad de los activos a los diferentes peligros climáticos:

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.

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 y se manifiestan en los activos principalmente a partir de los siguientes impactos financieros:

- **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. Suponen que en cada uno de estos días se pierde una proporción fija de ingresos, específica de cada sector.

Adicionalmente, el uso del análisis de escenarios es un componente importante del análisis de riesgos climáticos, 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 TCFD.

Los escenarios de riesgo físico 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 periodo 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 cómo 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 nuevo 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 periodo 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 cambios relevantes se producen a largo plazo, se ha optado por emplear únicamente el escenario RCP8.5 continuista, con un incremento sostenido de las emisiones GEI durante todo el siglo XXI, es decir, no se llevan a cabo medidas específicas para combatir el cambio climático.

Evaluación de riesgos de transición

Se ha empleado la metodología de Climate Value-at-Risk (Climate VaR) que 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, basado en los riesgos y las oportunidades. 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 y la evolución en la oferta y demanda de productos y servicios descarbonizados o el incremento en los costes de producción podrían afectar a la empresa, a partir de los costes necesarios para alinear el modelo de negocio a dichas tendencias.

El modelo Climate VaR se compone de cuatro submodelos principales:

- El VaR climático de emisiones directas o de alcance 1, a partir de los requisitos de reducción y de las estimaciones del precio del carbono, que son específicas de cada escenario.
- El VaR climático de uso de electricidad o de emisiones de alcance 2, calcula el riesgo potencial que la empresa podría enfrentar a través de su consumo de electricidad en un escenario de transición climática.
- El VaR climático de la cadena de valor o de emisiones de alcance 3, calcula el riesgo potencial que enfrenta un emisor a partir de actividades integradas dentro de su cadena de valor.

- El VaR climático de oportunidad tecnológica: usando patentes concedidas como indicador de la capacidad innovadora para reducir emisiones, identifica qué compañías serán las posibles beneficiarias.

Para la evaluación de los riesgos de transición se emplean Modelos de Evaluación Integrada (IAM - Integrated Assessment Models) de proyecciones climáticas para evaluar el efecto de los gases de efecto invernadero (GEI):

- AIM/CGE – Asia Pacific Integrated Assessment Model/Computable General Equilibrium,
- GCAM – Global Change Assessment Model,
- IMAGE – Integrated Model to Assess the Global Environment, y
- NGFS – Network for Greening the Financial System.

Dichos modelos contemplan a su vez diferentes escenarios de factores sociales y económicos que impulsan la emisión de GEI, los ciclos biogeoquímicos y la química atmosférica que determina el destino de esas emisiones y el efecto resultante de los GEI sobre el clima y el bienestar humano. Dentro de cada uno de los modelos, se han evaluado las posibles implicaciones que tendrían para la compañía los escenarios más representativos:

Escenarios de acciones tempranas (AIM CGE 1,5°C y NGFS ORD):

- Contemplan acciones ambiciosas para alcanzar una economía con cero emisiones netas de GEI entre 2050 y 2070.
- Para lograr estos ambiciosos objetivos el modelo AIM CGE hace un especial énfasis en el desarrollo de la energía renovable, con el 85% de la generación de electricidad proveniente de fuentes renovables en 2050, mientras que el modelo NGFS está más enfocado en el empleo de tecnologías de captura de carbono que en el desarrollo de renovables.
- Estas medidas ofrecerán elevadas posibilidades de limitar el calentamiento global en torno a 1,5°C.

Escenarios de acciones graduales (IMAGE):

- Modelo basado en la generación de energía renovable, aunque en menor grado que el modelo AIM/CGE, el empleo de tecnologías de captura de carbono y la electrificación del sector del transporte con cero emisiones netas logradas en 2090.
- Las reducciones de emisiones no comienzan hasta 2030.
- Esto da como resultado un calentamiento de 1,78°C en 2100.

Escenarios de acciones tardías (AIM/CGE 3°C; NGFS DISORD):

- Escenarios de acciones disruptivas, repentinas e imprevistas más tardías. Las políticas climáticas no se introducen hasta 2030 y están más enfocadas al empleo de tecnología bajas en carbono. El resultado es un mayor riesgo de transición.
- Decisiones políticas limitadas con emisiones que disminuyen lentamente con el tiempo, pero nunca alcanzan el Net Zero, lo que conduce al calentamiento a finales de siglo a 2,8 °C.

En los escenarios más ambiciosos subyace una mayor penetración de la generación renovable, de tecnologías de captura de carbono y de la electrificación.

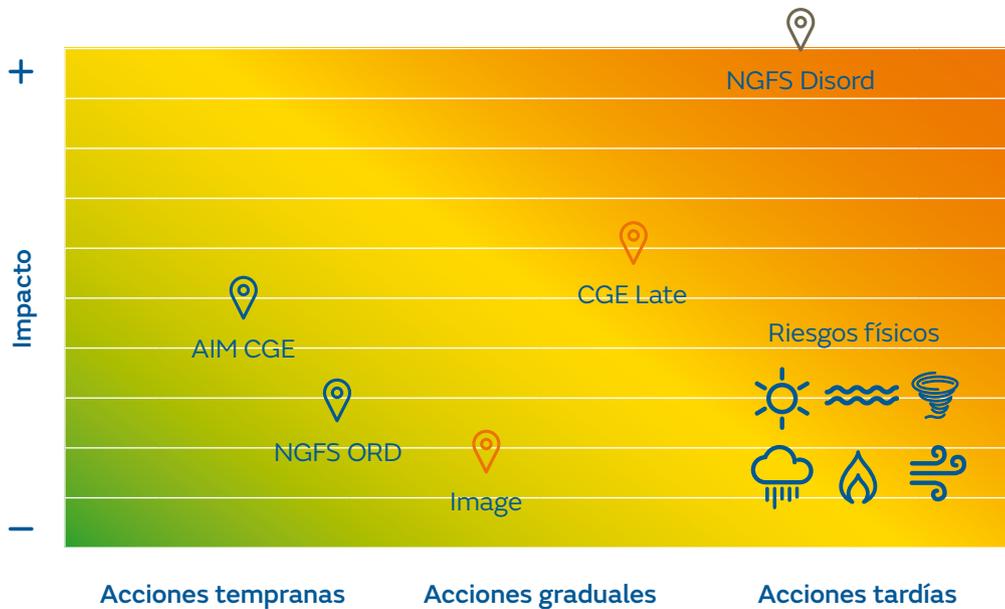
Las reducciones de emisiones deben ser mayores en los escenarios más ambiciosos para limitar el calentamiento, lo que se traduce en precios de carbono y costes más altos. Esto también se traduce en potenciales ganancias de las oportunidades tecnológicas más altas, ya que se utiliza la hipótesis de que los costes para reducir las emisiones son

iguales a los ingresos potenciales que las empresas pueden obtener a través de la venta de sus productos y servicios bajos en carbono. Los escenarios de acción temprana contemplan precios en 2025 de 100 USD/tCO₂eq que van incrementándose hasta los 500-1.500 USD/tCO₂eq en 2050, en función del escenario.

Por contra, aunque en los escenarios de acción tardía los precios de CO₂ se estiman en torno a los 50 USD/tCO₂eq para alcanzar el rango entre 100 y 600 USD/tCO₂eq a 2050, a largo plazo los riesgos físicos y de transición aumentan considerablemente.

Impactos de los riesgos climáticos

En el siguiente gráfico se representan los impactos de los riesgos climáticos físicos y de transición identificados bajo el análisis de escenarios climáticos anteriormente descrito. La representación se ha realizado en términos relativos, dado el grado de incertidumbre e inmadurez de las metodologías de evaluación existentes en el análisis de dichos riesgos. A día de hoy, la metodología de cuantificación de los riesgos climáticos empleada no es lo suficientemente robusta, de acuerdo con los estándares de evaluación de riesgos de Naturgy y, por tanto, los resultados cuantitativos obtenidos con dicha metodología no son concluyentes para determinar las implicaciones financieras de dichos riesgos.



Escenarios de transición energética

- Acciones tempranas.
- Acciones graduales.
- Acciones tardías.

Riesgos físicos

- Inundaciones costeras.
- Vientos extremos.
- Calor extremo.
- Ciclones tropicales.
- Bajo caudal fluvial.
- Incendios.

Como se aprecia en el cuadro, fruto de los análisis realizados, la sensibilidad de la compañía es mayor a los riesgos de transición que a los físicos, ya que estos últimos representan un impacto mucho menor, al considerar la menor probabilidad de ocurrencia y el haber diseñado medidas de mitigación y adaptación específicas para reducir su impacto, tal como se detalla en el siguiente apartado.

La velocidad de la transición energética, entendida como políticas de descarbonización, comportamiento de los consumidores, innovación tecnológica y responsabilidad social, tendrá un impacto relevante sobre la evolución del mix energético y de la demanda eléctrica:

- En caso de escenarios y acciones ambiciosas para alcanzar el objetivo de incremento de temperaturas del 1,5°C, el impacto de los riesgos climáticos de transición puede aumentar a corto-medio plazo, ya que conllevaría precios elevados del CO₂ y un mayor esfuerzo en costes para alcanzar dichas reducciones. De hecho, se espera que la exposición anual del coste del carbono de Naturgy aumente durante la próxima década debido a la implantación de normativas más ambiciosas en descarbonización a nivel global y su efecto en el precio del CO₂.
- Por otro lado, las acciones tardías conllevan riesgos de transición mucho mayores a largo plazo, al tener que hacer frente a mayores reducciones de emisiones a precios más elevados de CO₂ en menos tiempo. De igual forma, los riesgos físicos también se incrementarían tanto por la probabilidad de ocurrencia como por el impacto.

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 2022, para la planificación a corto, medio y largo plazo se ha elegido el escenario medio de acciones graduales descrito anteriormente, coherente con lo que establece el Acuerdo de París y de Glasgow y, a nivel España, coherente también con el Plan Integrado de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC). Así está descrito en la Nota 2.4.25.k. - Cambio climático y Acuerdo de París, del Informe Anual Consolidado de 2022, donde se explican los impactos de los riesgos climáticos en los estados financieros.

Se tiene previsto la actualización de los escenarios de la mano de la actualización del PNIEC durante 2023 y, 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 climáticos

Para los riesgos climáticos Naturgy se basa en las recomendaciones del TCFD anteriormente descritas y en el modelo de gestión de riesgos de la compañía detallado en el apartado 5.4 de este informe.

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.

Principales riesgos ligados al cambio climático en Naturgy

Identificación			Gestión del riesgo	
Tipo Riesgo	Horizonte temporal	Impacto	Gestión y mitigación	Adaptación al cambio climático
Físicos agudos				
Ciclones tropicales	Medio	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.
Inundaciones costeras	Largo	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.	Estructuras de protección frente a inundaciones.
Vientos extremos	Medio	Daños en las instalaciones, pérdida de producción y/o interrupción prolongada del negocio de generación eólica.	Planes de emergencia para todas las instalaciones, actualizados de forma continua. Planes de emergencia y de gestión de avenidas.	Implementación de medidas en caso de aviso por condiciones meteorológicas adversas como paradas seguras de los parques eólicos.
Precipitaciones extremas	Corto	Daños materiales en las centrales hidráulicas.		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.

Continúa >

Identificación			Gestión del riesgo	
Tipo Riesgo	Horizonte temporal	Impacto	Gestión y mitigación	Adaptación al cambio climático
Físicos agudos				
Aumento de la frecuencia y gravedad de los incendios	Corto	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.
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.

Continúa >

Identificación			Gestión del riesgo	
Tipo Riesgo	Horizonte temporal	Impacto	Gestión y mitigación	Adaptación al cambio climático
Físicos crónicos				
Efectos del aumento de la temperatura	Medio	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	Largo	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.

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.

Identificación		Gestión del riesgo	
Tipo peligro	Horizonte temporal	Impacto	Gestión y mitigación
Transición: políticas y regulación			
<p>Sendas de reducción de emisiones GEI más exigentes.</p> <p>Transición acelerada hacia la descarbonización.</p> <p>Variaciones en los mercados de carbono.</p> <p>Cambios en la fiscalidad ambiental.</p> <p>Electrificación en detrimento del gas natural.</p>	Medio	<p>Se espera que la exposición anual del coste del carbono de Naturgy aumente durante la próxima década debido al establecimiento de normativas más ambiciosas en objetivos de descarbonización y a la evolución al alza estimada para el precio del carbono. Particularmente, en 2022, para cumplir con los derechos de emisión de la UE, Naturgy ha incrementado su coste en más de un 100% respecto a 2021 debido al incremento del precio del carbono y al mix de generación derivado de la climatología, como se reconoce en el Informe Anual Consolidado de 2022 (Nota 16).</p>	<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 portfolio de la compañía e impulso a los gases renovables.</p> <p>Posicionamiento del gas natural en la transición energética 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>
Transición: tecnológica			
<p>Mejoras tecnológicas, reducción de costes o innovaciones que apoyen la transición a un sistema económico más eficiente y bajo en carbono. Por ejemplo, implantación de sistemas de almacenamiento de electricidad a gran escala.</p>	Medio	<p>Aprovechamiento de nuevas tecnologías para desarrollar un modelo de negocio descarbonizado de acuerdo con las expectativas de la sociedad.</p> <p>No obstante, si la compañía se adelanta a la sociedad, y se arriesga a invertir en tecnologías, mercados o productos de bajas emisiones de carbono que no tienen éxito, podría recibir un efecto material adverso en sus resultados financieros.</p>	<p>Aumentar hasta 14GW la potencia renovable instalada en 2025.</p> <p>Distribuir 1TWh de biometano en 2025.</p> <p>Impulsar el desarrollo de los gases renovables (biometano e hidrógeno verde), almacenamiento energético y otras tecnologías de transición energética hacia una economía descarbonizada.</p>

Continúa >

Identificación		Gestión del riesgo	
Tipo peligro	Horizonte temporal	Impacto	Gestión y mitigación
Transición: mercado			
<p>Demanda de nuevos productos y servicios bajos en carbono.</p> <p>Dificultades de financiación para proyectos no alineados con la reducción de emisiones de gases de efectos invernadero.</p> <p>Pérdida en la valoración de activos (<i>stranded assets</i>).</p>	Medio	<p>Si la compañía no se mantiene alineada con las preferencias de los clientes y del resto de stakeholders, podría ver afectada su reputación y sus futuras ganancias.</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 (autoconsumo, comercialización de electricidad renovable, PPAs) y productoWajos o neutros en carbono (gas y GNL neutro, GDO's en el sector gas).</p> <p>Aumento del peso de la electricidad en el porfolio de la compañía y desarrollo de los gases renovables.</p>
Transición: reputación			
<p>Pérdida de relevancia en índices de cambio climático y sostenibilidad por no alcanzar el estándar esperado de gestión del clima o daños reputacionales derivados de los impactos del cambio climático, que puedan repercutir negativamente en la valoración de intangibles de la compañía por parte de los stakeholders (accionistas, inversores, clientes o empleados).</p>	Corto	<p>No llevar a cabo la descarbonización de acuerdo con las expectativas de la sociedad, el gobierno y los inversores es un riesgo importante para la reputación de Naturgy como empresa responsable y empresa de energía líder en el mercado. El impacto de este riesgo incluye 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 público.</p>	<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.</p> <p>Presencia en los principales índices de sostenibilidad como CDP Climate o Sustainalytics.</p>

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:

Principales oportunidades ligadas al cambio climático en Naturgy

Oportunidad	Gestión de la oportunidad
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 (<i>Power Purchase Agreement</i>, 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>
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 y el desarrollo de los nuevos servicios asociados al big data.</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>
Gas natural como energía para la transición energética	<p>Penetración de gas natural y gas natural licuado (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, como el GNL neutro o el Gas Neutro, para ofrecer a los clientes una alternativa descarbonizada.</p>

Continúa >

Oportunidad	Gestión de la oportunidad
Autoconsumo	Desarrollo de nuevos servicios para fomentar el autoconsumo renovable en los clientes.
Eficiencia energética	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). La eficiencia energética aporta competitividad económica y posibilita sinergias con otros sectores, como es el caso de la cogeneración.
Fortalecer la posición en el negocio eléctrico	Crecimiento en el negocio de distribución eléctrica asociado a la creciente tendencia de electrificación de la economía.
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.
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.
Posicionamiento, gobierno y transparencia	Refuerzo de la gobernanza y de las políticas de sostenibilidad y cambio climático para responder a las expectativas de clientes, inversores y sociedad en general. La transparencia y el buen desempeño posibilitan la mejora de posición ante inversores ASG y el acceso a mejora de las condiciones de financiación.

Objetivos y métricas

La huella de carbono de un vistazo

Huella de carbono

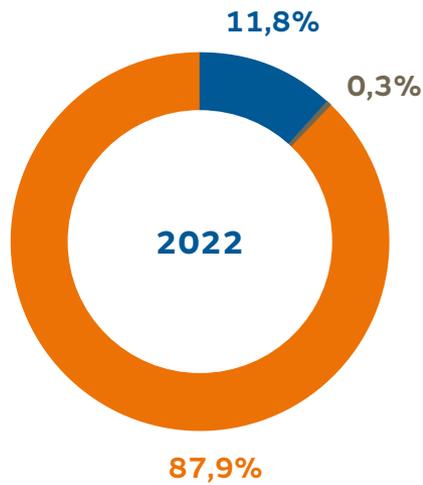
Huella 2022

(Emisiones alcances 1 + 2 + 3)

125,2 millones

tCO₂ eq

- Alcance 1.
- Alcance 2.
- Alcance 3.



Reducción huella de carbono entre 2017 y 2022

↓ **28%**
Emisiones alcances 1 y 2

↓ **24%**
Huella total (alcance 1, 2 y 3)



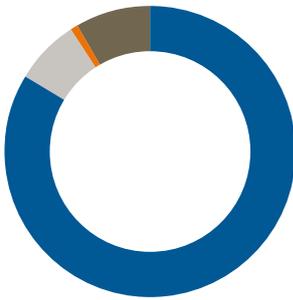
■ **Alcance 1**

Emisiones directas
14,7 mill tCO₂ eq



Reducción alcance 1
entre 2017 y 2022

28%



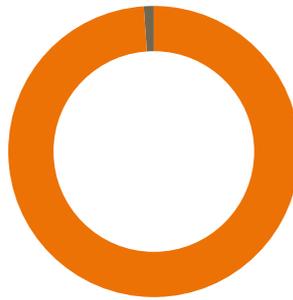
■ **Alcance 2**

Emisiones indirectas
0,4 mill tCO₂ eq



Reducción alcance 2
entre 2017 y 2022

72%



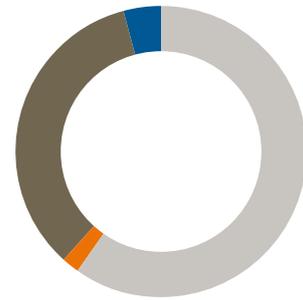
■ **Alcance 3**

Resto de emisiones indirectas
110,1 mill tCO₂ eq



Reducción alcance 3
entre 2017 y 2022

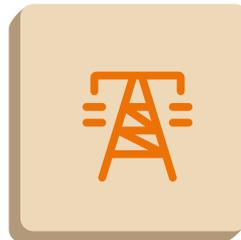
23%



■ Generación eléctrica. ■ Distribución eléctrica. ■ Distribución gas. ■ Aprovisionamiento, GNL y comercialización gas.



89% centrales
térmicas de
generación fósil



98% pérdidas
en redes de
distribución
de electricidad



95% emisiones
del gas distribuido
y comercializado a
clientes

Total emisiones compensadas en 2022: 508.293 tCO₂ eq

Inventario de huella de carbono

Emisiones totales GEI (tCO₂eq)

	2022	2021
Alcance 1	14.741.483	12.965.240
Alcance 2	363.489	487.067
Mercado	0	0
Localización	363.489	487.067
Alcance 3	110.079.558	136.450.026
Bienes y servicios adquiridos	243.491	n.d.
Bienes de capital		
Actividades asociadas a combustibles y energía aguas arriba	28.990.579	33.167.755
Carbón		
Gas natural	26.448.521	28.780.916
Petróleo	256.060	282.272
Electricidad	2.285.998	4.104.567
Transporte y distribución de bienes		
Desechos producidos en la operación		
Viajes de negocios	1.212	362
Movilización de trabajadores	5.489	5.685
Bienes arrendados aguas arriba		
Transporte y distribución aguas abajo		
Procedimiento de productos vendidos		
Utilización de productos vendidos: gas natural	80.838.787	103.276.224
Tratamiento de fin de ciclo de vida para productos vendidos		
Bienes arrendados aguas abajo		
Franquicias		
Inversiones		
Total	125.184.530	149.902.333

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 han aumentado en 1,8 MtCO₂eq. Este incremento en emisiones es debido principalmente a dos factores:

- El incremento de producción de electricidad procedente de ciclos combinados en España, debido a que el año 2022 fue un año hidráulico muy seco, fue de 7.126 GWh. Por contra, la producción de ciclos en México se redujo en 669 GWh, lo que supone un incremento neto global en la producción de ciclos de 6.457 GWh. Considerando el factor medio de emisión de los ciclos en España 2022 de 375 tCO₂/GWh, este incremento de producción supone un incremento de emisiones de 2,4 MtCO₂eq.
- El menor gas vehiculado en GNL internacional supuso una reducción de emisiones de -0,5 MtCO₂eq.

En conjunto, estos dos motivos justifican un incremento de 1,9 MtCO₂. El resto son pequeñas variaciones, principalmente la disminución de la generación de electricidad de las cogeneraciones y en la planta de fuel de República Dominicana.

Las emisiones Alcance 2 han disminuido en -0,1MtCO₂eq. Este descenso es debido principalmente a dos motivos:

- Una mayor generación de electricidad en España que ha hecho que la energía distribuida sea menor que la generada, lo que implica que todas las emisiones de Alcance 2 y 3 en España sean 0 al estar ya incluidas en las emisiones de generación. Esto ha supuesto un descenso de -0,25 MtCO₂eq.
- Un incremento del factor de emisión de la red de Panamá desde 187,5 tCO₂/GWh que se había considerado en el inventario del 2021 (dato real del 2017 debido al decalaje que existe en la disponibilidad de información) hasta 329,7 tCO₂/GWh considerado en la huella del 2022 (dato real del mix eléctrico en 2020), lo que ha supuesto un incremento de emisiones de 0,14 MtCO₂eq. Esta variabilidad en el factor de emisión del mix eléctrico de Panamá está asociada a la demanda de electricidad y la hidraulicidad del año en cuestión.

Las emisiones Alcance 3 han descendido en -26,4 MtCO₂eq. Este descenso se debe principalmente a cuatro factores:

- Las emisiones indirectas por el uso final aguas abajo del gas vehiculado (categoría A3.11) se ha reducido en 22,6 MtCO₂eq debido a la caída de demanda de gas natural en el consumo final, principalmente en España por el aumento de precios de las materias primas y en menor medida por las temperaturas inusualmente altas. El aumento de precios también ha afectado a la demanda de gas del mercado mayorista en Europa. Asimismo, en Chile y Brasil ha habido un descenso del gas vendido por la tendencia inflacionista de los precios de las materias primas unido a la debilidad de las divisas latinoamericanas con respecto al USD, lo que ha provocado un incremento de los precios del gas a nivel doméstico e industrial y, como resultado una caída 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 los niveles de precios a nivel mundial, que no han favorecido el arbitraje de GNL entre las diferentes regiones. 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 desde 564,79 TWh en 2021 a 441,42 TWh en 2022, lo que supone una reducción en términos de emisiones de 22,6 MtCO₂eq;
- Las emisiones indirectas aguas arriba del gas vehiculado (categoría A3.3) se han reducido en 2,4 MtCO₂eq debido a una menor cantidad de gas vehiculado, en parte compensado por un incremento del factor de emisión aguas arriba debido a un mayor peso de los aprovisionamientos de GNL de EE.UU., asociados con las emisiones de CH₄ en la extracción con *fracking*;
- Las emisiones indirectas de la electricidad suministrada (categoría A3.3) se han visto reducidas en 2,7 MtCO₂eq por los motivos comentados para el Alcance 2 en España;
- La inclusión de una nueva categoría de Alcance 3 en compras de bienes y servicios (categoría A3.1) que en 2021 no se pudo calcular ha supuesto un incremento de 0,3 MtCO₂eq.

En conjunto, estos cuatro motivos justifican el descenso de 26,4 MtCO₂eq.

Inventario de emisiones GEI alcances 1, 2 y 3 por país (tCO₂eq)

País	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
España	8.283.931	0	39.127.919
México	5.223.484	704	5.052.205
Chile	39.821	1.110	6.939.130
República Dominicana	400.086	0	166.041
Argentina	760.194	89.729	20.293.008
Brasil	31.379	385	9.781.131
Panamá	2.449	270.964	1.720.949
Costa Rica	0	0	15
Australia	140	597	56
Resto	0	0	26.999.104
Total	14.741.483	363.489	110.079.558

Inventario de emisiones GEI alcances 1, 2 y 3 por área de negocio (tCO₂eq)

País	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
Generación España	7.529.298	0	2.124.769
Generación internacional (GPG)	5.599.063	597	1.221.711
Aprovisionamiento, GNL y Comercialización	670.437	0	64.782.033
Distribución de gas España	57.443	0	2.625
Distribución electricidad España	21.150	0	0
EMPL&up/mid	1.292	0	309
Distribución de gas Argentina	758.965	2.300	18.924.343
Distribución de electricidad Argentina	24	86.941	565.531
Distribución de gas Brasil	30.975	385	9.550.813
Distribución de gas Chile	39.399	1.110	6.938.483
Distribución de gas México	23.336	209	3.995.373
Distribución de electricidad Panamá	1.880	270.964	1.720.467
Corporación	8.221	984	253.102
Total	14.741.483	363.489	110.079.558

Ratio de intensidad de emisiones GEI

2022

	Generación de electricidad	Distribución de gas	Distribución de electricidad	Infraestructuras de 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

2021

	Generación de electricidad	Distribución de gas	Distribución de electricidad	Infraestructuras de gas	Comercialización	Corporación	Total
CO ₂ (tCO ₂ eq)	10.917.161	12.251	0	1.119.606	14.533	7.549	12.071.100
CH ₄ (tCO ₂ eq)	6.196	844.124	0	6.696	36	73	857.124
N ₂ O (tCO ₂ eq)	5.987	6	0	5.155	8	99	11.255
SF ₆ (tCO ₂ eq)	1.355	0	22.983	0	8	0	24.346
HFC (tCO ₂ eq)	978	0	0	0	0	438	1.416
PFC (tCO ₂ eq)	0	0	0	0	0	0	0
Total grupo	10.931.676	856.380	22.983	1.131.456	14.584	8.160	12.965.240
Importe neto cifra de negocio (M€)							22.132
Ratio (tCO₂eq/M€)							586

La reducción en el ratio de emisiones por INCN (tCO₂eq/M€) es debida a que el incremento de emisiones de Alcance 1 en 2022 respecto al año anterior (+14%) ha sido inferior al aumento registrado del importe neto de la cifra de negocios de la cifra neta de negocios para el mismo periodo de tiempo (+59%), lo que resulta en un ratio de intensidad un 27% inferior.

Otros indicadores de cambio climático

	2022	2021
Intensidad de emisión en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh) ^(*)	279,3	261,5
Emisiones asociadas a los suministros de energía eléctrica ^(**) (MtCO ₂ eq)	10,2	9,1
Capacidad instalada de generación eléctrica libre de emisiones (%)	37	36
Producción eléctrica neta libre de emisiones (%)	29	35
Capacidad total instalada en generación eléctrica renovable (MW)	5.462	5.170
Incremento capacidad instalada en generación eléctrica renovable respecto al año anterior (%)	6	12
Emisiones por fugas en redes de gas (tCH ₄ /km red)	0,237	0,223
Emisiones por fugas en redes de gas (tCO ₂ eq/km red)	6,6	6,3

^(*) Este ratio corresponde con 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 empeorado respecto al año anterior debido a que el 2022 ha sido un año hidráulico muy seco en España, lo que ha incrementado la producción de electricidad de los ciclos combinados y se sitúa ligeramente por encima del valor objetivo senda, que para el año 2022 era de 252 tCO₂/GWh.

Como puede verse, las emisiones por fugas de gas se han incrementado un 6% en términos de tCH₄/km. Esta tendencia se invierte debido la actualización de la metodología de estimación de las emisiones fugitivas pasando de un método lineal con factores de emisión bibliográficos por materiales y niveles de presión utilizado anteriormente, a un método por eventos en el que las variaciones anuales muestran realmente la variación en los eventos que producen las fugas (roturas por terceros, reseguimiento de la red, fugas por avisos u otros). Esta metodología basada en eventos ya se venía utilizando en España y desde 2022 se utiliza en todos los países en los que Naturgy tiene actividades de distribución de gas.

Balance climático

El balance climático es un indicador que trata de poner en valor las emisiones que han sido evitadas por los activos, productos y servicios de Naturgy frente a su huella total de carbono, incluyendo tanto las emisiones directas e indirectas. El balance se calcula como la relación entre emisiones evitadas y emisiones producidas. Se trata por tanto de un indicador que si bien marca una tendencia que indica si el grupo está acercándose o alejándose al objetivo global de neutralidad climática, no representa al objetivo de emisiones netas 0 establecido por la compañía ni al concepto de neutralidad recogido en el Acuerdo de París.



Los criterios que se utilizan para cuantificar las emisiones evitadas son:

- 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.
- Las emisiones evitadas 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).

Balance climático en cifras

	2022	2021
Emisiones totales alcances 1, 2 y 3 (MtCO ₂ eq)	125	150
Emisiones evitadas (MtCO ₂)	112	142
Balance climático: emisiones evitadas/emisiones totales alcances 1, 2 y 3 (%)	89	95

En 2022, el balance ha sido del 89%, inferior al del 2021, debido principalmente a un descenso en la demanda final de gas natural. En la tabla siguiente se desglosa la reducción de emisiones y los ahorros de energía asociados.

Iniciativas para reducir emisiones de GEI y ahorros de energía asociados

Emisiones evitadas ⁽¹⁾	Emisiones evitadas 2022 (tCO ₂ eq)	Ahorro de energía 2022 (GWh)	Emisiones evitadas 2021 (tCO ₂ eq)	Ahorro de energía 2021 (GWh)
Gas natural: reducción de emisiones de CO₂ por desplazamiento de carbón y derivados del petróleo, de mayores emisiones	102.483.501	152.812	131.921.464	180.198
Producción de electricidad	76.619.897	134.852	86.212.063	150.327
Industria	14.945.839	6.579	22.576.604	10.183
Residencial/comercial	8.863.550	9.322	11.349.138	12.043
Transporte	2.054.215	2.058	3.523.373	3.529
Cogeneración ⁽²⁾			8.260.286	4.116
Energías renovables: desplazamiento de generación con combustibles fósiles	6.295.743	23.667	6.295.866	22.959
Parques eólicos	3.326.930	12.663	3.411.485	12.387
Producción hidráulica	2.377.780	9.002	2.446.882	8.941
Producción fotovoltaica	562.079	2.002	437.499	1.631
Gases renovables (Biometano e hidrógeno)	28.954	0		
Ahorro y eficiencia energética en instalaciones propias y en las de los clientes	835.969	2.664	1.128.579	2.197
Instalaciones propias: plan operativo de eficiencia energética				
Renovación redes en transporte y distribución gas	355.088	229	9	0
Actuaciones en distribución eléctrica	28.125	114	0	0
Ciclos combinados	292.542	1.439	69.359	358
Centrales de fuel	0	0	4.428	16
Instalaciones de clientes				
Servicios energéticos	160.214	882	235.213	1.293
Otros				
Producción nuclear	2.226.473	-5.265	2.446.339	-4.270
Total	111.841.686	173.879	141.792.248	201.084

⁽¹⁾ Las emisiones evitadas se calculan 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⁾ Las emisiones evitadas por el uso de gas natural en cogeneración en 2022 están incluidas en la generación de electricidad.

⁽³⁾ Las emisiones evitadas por gases renovables se han empezado a calcular en 2022.

Objetivo de neutralidad climática a 2050

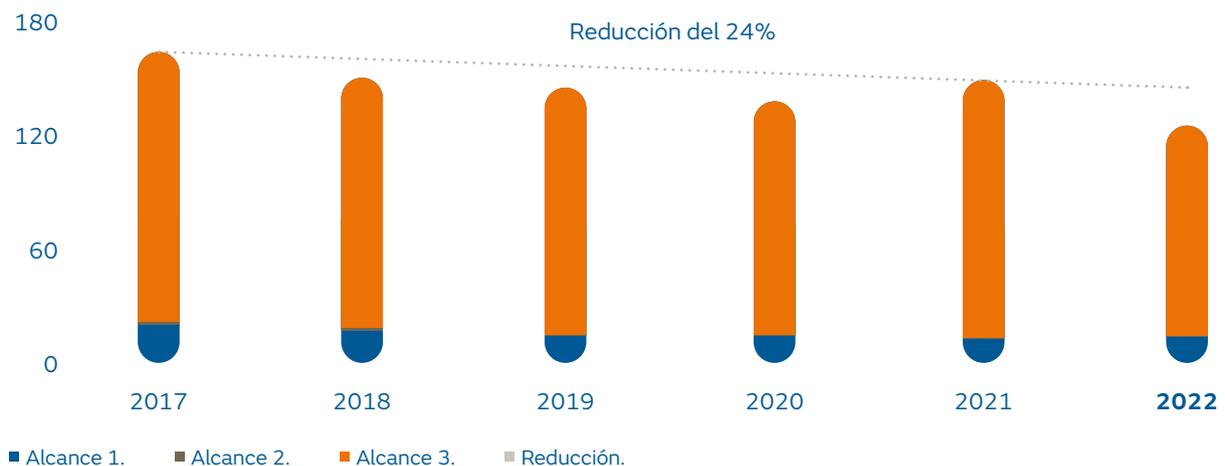
En el Plan Estratégico 2021-2025, Naturgy se compromete a alcanzar en 2050 la neutralidad climática, es decir, las emisiones de GEI netas cero. Este objetivo incluye todos los alcances 1, 2 y 3 de la huella de carbono, todos los gases de efecto invernadero y aplica a todas las actividades y geografías 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 la actualización del Plan Nacional Integrado de Energía y Clima a 2030 (PNIEC) que se publique en 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.

	Emisiones	Año de aprobación	Año base	Objetivo (% reducción)	Objetivo (MtCO ₂ eq)	Año 2022 (MtCO ₂ eq)	Año 2022 (% cumplimiento)	Año base (MtCO ₂ eq)
Neutralidad 2050 (cero neto)	MtCO ₂ eq	2021	2017	↓100%	0,00	125,2	24%	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 eliminado ya que se ha formulado un nuevo objetivo para el Plan Estratégico a 2025. El objetivo 2030 se mantiene como un objetivo a medio plazo alineado con la ciencia (Science Based Target).

- Reducir un 4,5% anual las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 hasta 2030 respecto al año base 2012, lo que supone un 56% de reducción en términos absolutos.

En 2021, con la aprobación del Plan Estratégico a 2025, Naturgy aprobó los nuevos objetivos de reducción de emisiones a corto plazo, recogidos en el Plan de Sostenibilidad:

- Reducir un 48% las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 en 2025 respecto al año base 2017.
- Reducir un 20% 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.

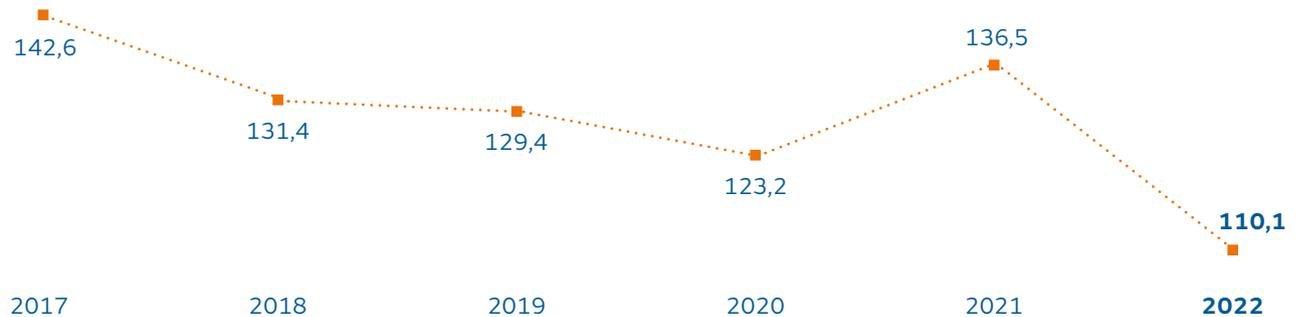
	Alcance	Año de aprobación	Año base	Objetivo (% reducción)	Objetivo (MtCO ₂ eq)	Año 2022 (MtCO ₂ eq)	Año 2022 (% cumplimiento)	Año base (MtCO ₂ eq)
2025 Plan Estratégico	A1+A2	2021	2017	↓48%	11,4	15,1	64%	21,8
2025 Plan Estratégico	A3	2021	2017	↓20%	114,1	110,1	114%	142,6
2030 SBT (*)	A1+A2	2015	2012	↓56% (↓4,5% anual)	11,4	15,1	75%	26,1

(*) Objetivo reformulado en 2021 con valores Plan Estratégico 2025.

Emisiones GEI alcance 1 y 2 (MtCO₂eq)



Emisiones GEI alcance 3 (MtCO₂eq)



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 del grupo.

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 eliminado ya que se ha formulado un nuevo objetivo para el Plan Estratégico a 2025. El objetivo 2030 se mantiene como un objetivo a medio plazo alineado con la ciencia (Science Based Target):

- Reducir un 4,8% anual la intensidad de emisiones de GEI de la generación eléctrica hasta el 2030 respecto al año base 2012, lo que supone un 59% de reducción en términos absolutos.

En 2021, con la aprobación del Plan Estratégico a 2025, Naturgy adoptó un nuevo objetivo de reducción de intensidad de emisiones a corto plazo, recogido en el Plan de Sostenibilidad:

- Reducir un 56% la intensidad de emisiones de GEI de la generación eléctrica en el 2025 respecto al año base 2017.

Los objetivos están alineados con SBTi para un escenario 1,5°C.

	Año de aprobación	Año base	Objetivo (% reducción)	Objetivo (tCO ₂ /GWh)	Año 2022 (tCO ₂ /GWh)	Año 2022 (% cumplimiento)	Año base (tCO ₂ /GWh)
2025 Plan Estratégico	2021	2017	↓ 56%	171	279	50%	388
2030 SBT ^(*)	2015	2012	↓ 59% (↓ 4,8% anual)	171	279	55%	413

^(*) Objetivo reformulado en 2021 con valores Plan Estratégico 2025.

Intensidad carbono generación electricidad (tCO₂/GWh)

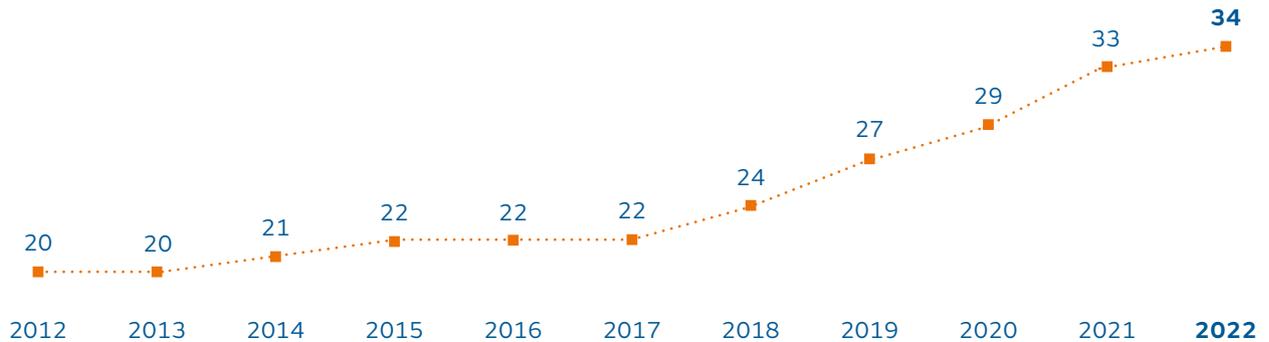


Objetivo de energía renovable

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 superior al 56%.

En España, Naturgy está construyendo aproximadamente 30 parques eólicos y plantas fotovoltaicas de 1GW de potencia que se pondrán en servicio en los próximos meses.

Potencia renovable (%)



Mercado carbono

Precio

Naturgy usa un precio de referencia del carbono asociando un coste a las emisiones de CO₂ en torno a 40 €/tCO₂. Este precio se utiliza internamente 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 y pruebas de estrés.
- 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.

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.

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 adquisición de créditos de emisiones en el mercado secundario, procedentes de proyectos que reducen, evitan o eliminan las emisiones de GEI a la atmósfera (CERs, VERs, etc.). Estos proyectos se implementan en países en vías de desarrollo como forma de financiación colectiva para la acción climática, ya que mediante la compra de créditos de emisión se continúa con la reducción de emisiones y se produce un beneficio para las comunidades locales al mismo tiempo. Los proyectos pueden ser, por ejemplo, de energías renovables (parques eólicos, biomasa, hidráulica) o de mitigación del cambio climático (eliminación de metano en vertederos, iniciativas de eficiencia energética o proyectos forestales).

En Naturgy se realizan varios tipos de iniciativas para compensar emisiones, entre ellas destacan el Gas Neutro y el GNL Neutro, que compensan las emisiones ligadas al consumo del combustible suministrado a clientes. Naturgy, dentro de su cartera residencial, comercializa gas compensado a un 22% de su cartera a través de la Tarifa Zen, Tarifa por Uso, Tarifa T Plana y Online, las cuales tienen implícito el atributo eco, y por tanto ofrecen a los clientes un consumo neutro en emisiones.

Complementariamente, mediante la Iniciativa COmpensa2, se lleva a cabo la compensación de las emisiones de los centros de trabajo y de los viajes de empresa. En la tabla siguiente se indica la cantidad de emisiones compensadas.

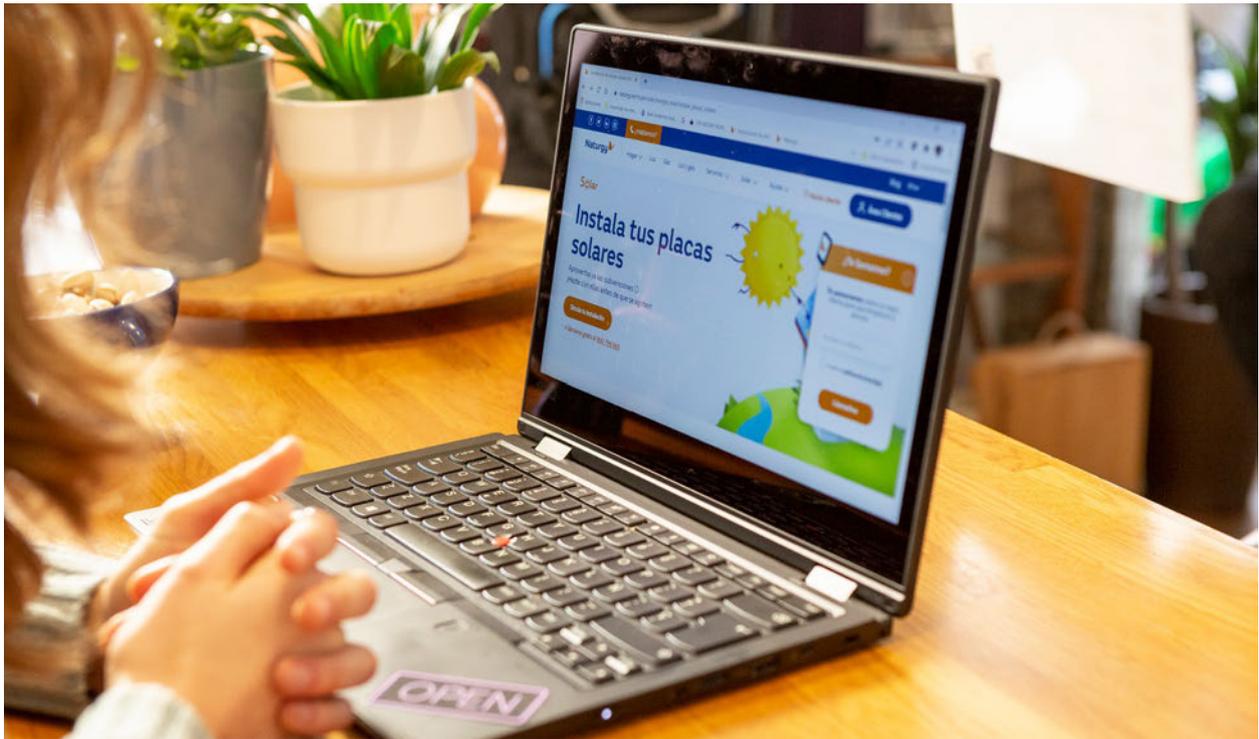
Compensación de emisiones

	Emisiones compensadas en 2022 (tCO ₂ eq)	Emisiones compensadas en 2021 (tCO ₂ eq)
Gas neutro	487.460	196.238
GNL neutro	0	36.712
Iniciativa COmpensa2	10.416	9.634
Emisiones alcance 1 por uso de combustibles en centros de trabajo (fuentes fijas y flota)	8.221	8.160
Emisiones alcance 2 por consumo electricidad en centros de trabajo	984	1.112
Emisiones alcance 3 por viajes de empresa (avión y tren)	1.212	362
Total	508.293	252.218

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, aproximación al futuro mercado de certificados de ahorro energético.

Entre estos productos se encuentra el denominado “Gas neutro”, creado en 2017 y que ofrece gas compensado a clientes minoristas y mayoristas, incluyendo el cálculo de huella no sólo de las emisiones propias del uso final del gas natural sino de todo su ciclo de vida desde la extracción. 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 2022, se compensaron 487.460 tCO₂, 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. En la actualidad, todas las nuevas altas y los cambios de tarifa incluyen GDOs de electricidad y gas neutro y, en un futuro cercano, la compañía espera poder ofrecer también GDOs de gas renovable.



Otro ejemplo es la iniciativa Naturgy Solar, lanzada en 2022 para promover el autoconsumo en todos los segmentos de mercado, con el objetivo de que puedan avanzar en la descarbonización. 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.

La nueva iniciativa Naturgy Solar está dirigida a clientes particulares, comunidades de propietarios, pymes y empresas, y ofrece un diseño personalizado, la gestión y tramitación de permisos y subvenciones, y facilidades de pago. La propuesta proporciona a los clientes una solución ágil y sencilla, además de un servicio de mantenimiento. Asimismo, Naturgy ofrece un precio de 0,11 €/kWh por la compra de los excedentes de energía que el cliente no consuma.

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 en España y representan el 50% de las emisiones directas (alcance 1) de Naturgy en 2022. El funcionamiento de estas centrales está incluido en el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC), alineado con el objetivo europeo de neutralidad climática en 2050.

En México se ha implementado el “Programa de prueba del Sistema de Comercio de Emisiones (SCE)”, en el que están incluidas las emisiones de las centrales de ciclo combinado. Esta fase de prueba comenzó en el año 2020 y finalizó el 31 de diciembre de 2022 e incluye la asignación gratuita del 100% de las instalaciones reguladas por dicho sistema de cap & trade, que emiten más de 100.000 tCO₂/año. 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

	2022		2021	
	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 totales de CO ₂ afectadas por la normativa que regula el Sistema Europeo de Comercio de Emisiones	7,4	50	4,9	38
Emisiones de alcance 1 cubiertas por las regulaciones de limitación de emisiones	12,6	85	10,3	80
Emisiones alcance 1 cubiertas por las regulaciones de notificación de emisiones	14,7	100	13,0	100

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 Medio Ambiente:

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

	2022	2021
Combustibles no renovables	90.405	78.821
Gas natural	75.597	64.289
Carbón	0	0
Derivados del petróleo	2.262	2.493
Uranio	12.546	12.039
Combustibles renovables		0
Electricidad adquirida para consumo	1.155	1.618
Electricidad renovable generada (no incluida en el consumo de combustibles)	9.353	10.521
Electricidad y vapor vendido	-47.029	-41.940
Total	53.884	49.020

En la tabla siguiente se indica el ratio de consumo de energía en función del importe neto de cifra de negocio.

Intensidad energética dentro de la organización

	2022			2021		
	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	53.884	33.965	1,59	49.020	22.132	2,21

⁽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.

Consumo de energía fuera de la organización (GWh)

	2022	2021
Uso final del gas natural comercializado	481.610	564.493
Electricidad	14.004	23.048
Total	495.614	587.541

En 2022, se ha producido una variación del 10% del consumo de recursos energéticos dentro de la organización debido al aumento de la generación de las centrales de ciclo combinado de gas. Fuera de la organización se ha producido una variación del -16%, debido a la reducción de la demanda final de gas natural.

Materiales utilizados por peso o volumen (Mt)

	2022	2021
Combustibles		
Gas natural	5,1	4,3
Carbón	0,0	0,0
Derivados del petróleo	0,2	0,2
Uranio	0,00001	0,00001
Total combustibles	5,24	4,53

Materiales utilizados por peso o volumen (kt)

Otros materiales (no combustibles)	2022	2021
Aceite lubricante/hidráulico	0,8	0,7
Ácido sulfúrico	1,1	1,4
Nitrógeno	0,9	2,0
Hipoclorito de sodio	0,6	0,5
Hidróxido de calcio	0,7	0,7
Hidróxido de sodio	0,7	0,9
Resto de otros materiales (*)	1,9	1,8
Total otros materiales	6,7	7,9

(*) Incluye el consumo de papel y tóner, que en 2022 ha sido de 58 t y 0,9 t, respectivamente, inferiores a los registrados en 2021 (53,2 t y 0,6 t, respectivamente).

En lo que se refiere a los materiales utilizados, se constata que se ha producido una variación en el consumo de combustibles del 16% debido al mayor funcionamiento de las centrales de ciclo combinado. Sin embargo, en otros materiales no combustibles la variación ha sido del -15% respecto a 2021, lo que refleja 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 la tabla Impactos potenciales sobre la biodiversidad, del apartado Biodiversidad y capital natural, 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 estudian 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 tener 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.

En la **fase de diseño de las instalaciones**, se realizan estudios de impacto ambiental en los que se estudian las alternativas de proyecto y el entorno natural, prestando especial atención al agua y su disponibilidad.

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 2022 se han realizado 200 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, como se pone de manifiesto en la siguiente tabla donde se reportan los incidentes ocurridos.

Número de incidentes de no conformidad relacionados con permisos, estándares y reglamentos de cantidad o calidad del agua

	2022	2021
Número de incidentes	0	1

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. 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. Por otra parte, hay que destacar que, a través de la iniciativa CDP Supply Chain, la compañía trabaja con sus principales suministradores para mejorar la gestión del agua.

Captación, consumo y vertido de agua (hm³)

	2022	2021
Volumen total de agua captada del medio	921	872
Consumo total de agua	19	15
Volumen total vertido	902	858

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%. Las instalaciones más relevantes en relación a la gestión del agua son las centrales térmicas, responsables del 99,89% 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 2022 se ha producido un incremento relevante en la captación (6%), el consumo (24%) y el vertido de agua (5%). Esto se ha debido fundamentalmente a que en España ha sido un año muy seco, por lo que las centrales de ciclo combinado han tenido que cubrir el déficit de la generación hidroeléctrica, produciendo un 43% más de electricidad. Para profundizar en la interpretación de estos resultados, y dado que es la generación eléctrica la actividad que utiliza el 99,9% de los recursos hídricos, se han calculado los ratios específicos de captación, consumo y vertido. Este indicador refleja la cantidad de agua necesaria para generar una unidad de electricidad.

Ratios específicos de captación, consumo y vertido de agua (hm³/TWh)

	2022	2021
Agua captada del medio	29,8	35,0
Consumo de agua	0,608	0,611
Vertido	29,2	34,4

Como puede verse, en relación a la energía eléctrica generada, todos los ratios experimentan una mejora respecto al año anterior, por lo que si bien en términos absolutos ha aumentado la captación, el consumo y los vertidos debido a una mayor generación eléctrica, se ha ganado en ecoeficiencia. Es decir, se requiere menos cantidad de agua para generar una unidad de energía eléctrica.

La existencia y magnitud de los impactos asociados dependerá 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 2022, el 97% del total. A continuación, representando el 2,4% 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)

	2022	2021
Agua superficial captada (mar ⁽¹⁾)	896,1	858,7
Agua superficial captada (resto ⁽²⁾)	2,1	1,5
Agua subterránea captada ⁽²⁾	0,4	0,5
Agua residual utilizada procedente de otra organización ⁽¹⁾	21,7	11,5
Agua captada de la red de abastecimiento ⁽²⁾	0,3	0,2
Volumen total de agua captada del medio	920,6	872,4

⁽¹⁾ Total de sólidos disueltos (TSD) > 1.000 mg/L.

⁽²⁾ Total de sólidos disueltos (TSD) ≤ 1.000 mg/L.

Captación de agua por salinidad (hm³)

	2022	2021
Volumen de agua con TSD > 1.000 mg/l	917,8	870,2
Volumen de agua con TSD ≤ 1.000 mg/l	2,8	2,2
Volumen total de agua captada del medio	920,6	872,4

Consumo de agua (hm³)

	2022	2021
Consumo de agua en refrigeración	16,3	11,8
Consumo de agua en ciclo agua/vapor	0,4	0,3
Consumo de agua en otros procesos	1,8	2,7
Consumo de agua en servicios auxiliares y edificios	0,3	0,4
Total	18,8	15,2

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, donde se evapora para permitir la refrigeración y es liberada a la atmósfera, 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 (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 2022, 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 (99,8% del caudal total), seguido de los cauces fluviales y la red pública de saneamiento.

Vertido de agua (hm³)

	2022	2021
Agua vertida al mar	900,4	855,9
Agua vertida a cauce fluvial	1,3	1,4
Agua vertida a la red pública	0,3	0,3
Agua vertida a fosa séptica	0,0	0,0
Agua vertida para recarga de un acuífero	0,0	0,0
Volumen total vertido	902,0	857,6

Nota: todos los vertidos tienen una concentración total de sólidos disueltos (TSD) > 1.000 mg/l.

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)
Nitrógeno y sus compuestos	21.853
Sólidos en suspensión	15.812
Sulfatos	10.138
Nitratos	4.668
Fósforo y sus compuestos	2.368
Aceites y grasas	1.427
Amonio	1.070
Resto	176,6
Total	57.512

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...) y del nivel de estrés hídrico de la zona.

En cuanto a la cantidad de agua consumida, las centrales de ciclo combinado representan el 98,8% del consumo total, representando el resto de instalaciones valores poco significativos. Para analizar el impacto producido, se han clasificado estas centrales en función de su nivel de estrés hídrico, 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 (>40%)	Captación de agua dulce en zonas de elevado estrés hídrico
Nº de instalaciones	15	10	2
Captación de agua (hm ³)	920	247,08	2,07

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, 10 se encuentran en zonas de elevado estrés hídrico, de las que únicamente dos 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 0,2% del agua captada por las centrales de ciclo combinado corresponde a agua dulce utilizada en zonas de estrés hídrico.

Captación de agua en zonas de elevado estrés hídrico

Naturgy, consciente de la situación de estrés hídrico o escasez de agua existente en los entornos de algunas de sus centrales térmicas, 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. De hecho, en 2022, la captación de agua dulce (TDS \leq 1.000 mg/l) en zonas de elevado estrés hídrico fue de tan solo de 2,26 hm³, que representa el 24,55% del agua total captada.

Hay que señalar que este año se ha mejorado el mapeo de instalaciones situadas en zonas de elevado estrés hídrico utilizando la herramienta de riesgos de agua global de Aqeduct. El cambio de metodología, al ser el nuevo criterio más restrictivo, se ha reflejado en un incremento de las instalaciones situadas en zonas de elevado estrés hídrico respecto al año anterior, lo que explica el incremento en el porcentaje de agua dulce captada en zonas de elevado estrés hídrico reflejado en las tablas siguientes.

Naturgy 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.

	Volumen (hm ³)		Porcentaje respecto al total de agua captada	
	2022	2021	2022	2021
Captación total de agua en zonas de elevado estrés hídrico	247,08	236,25	26,84	27,08
Agua de mar ⁽¹⁾	223,47	224,80	24,27	25,77
Agua dulce superficial ⁽²⁾	2,08	0,03	0,23	0,00
Agua dulce subterránea ⁽²⁾	0,09	0,01	0,01	0,00
Agua procedente de otra organización (reutilización) ⁽¹⁾	21,34	11,40	2,32	1,31
Agua de la red de abastecimiento ⁽²⁾	0,09	0,01	0,01	0,00
Captación de agua dulce ⁽²⁾ en zonas de elevado estrés hídrico	2,27	0,05	0,25	0,01

⁽¹⁾ Total de sólidos disueltos (TSD) > 1.000 mg/l.

⁽²⁾ Total de sólidos disueltos (TSD) ≤ 1.000 mg/l.

Captación de agua en zonas de elevado estrés hídrico por salinidad (hm³)

	Volumen (hm ³)		Porcentaje respecto al total de agua captada (%)	
	2022	2021	2022	2021
Volumen de agua con TSD > 1.000 mg/l	244,8	236,2	26,59	27,07
Volumen de agua con TSD ≤ 1.000 mg/l	2,26	0,05	0,25	0,01
Volumen total de agua captada del medio	247,1	236,2	26,84	27,08

A continuación, se incluyen las tablas de consumo y vertido en estas zonas.

Consumo de agua en zonas de elevado estrés hídrico (hm³)

	Volumen (hm ³)		Porcentaje respecto al total de consumo de agua (%)	
	2022	2021	2022	2021
Consumo de agua en refrigeración	13,30	7,60	70,74	50,00
Consumo de agua en ciclo agua/vapor	0,30	0,20	1,60	1,32
Consumo de agua en otros procesos	0,00	0,00	0,01	0,00
Consumo de agua en servicios auxiliares y edificios	0,10	0,30	0,53	1,97
Total	13,70	8,10	72,89	53,29

Vertido de agua en zonas de elevado estrés hídrico (hm³)

	2022	2021
Agua vertida al mar	232,51	227,90
Agua vertida a cauce fluvial	0,94	0,60
Agua vertida a la red pública	0,03	0,01
Agua vertida a fosa séptica	0,00	0,00
Agua vertida para recarga de un acuífero	0,00	0,00
Volumen total vertido	233,48	228,51

A nivel global, en 2022 se ha producido un aumento en la captación, consumo y vertido de agua en las zonas de elevado estrés hídrico, motivado tanto por el cambio de metodología al considerar un criterio actualizado y más restrictivo en la categorización de las zonas de estrés hídrico como por el aumento de actividad de las centrales de ciclo combinado, que han funcionado más que en 2021.

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)	
	2022	2021	2022	2021
SO ₂	0,8	1,2	0,010	0,030
NO _x	8,1	7,9	0,170	0,190
Partículas	0,1	0,2	0,003	0,004
Mercurio	0,00001	0,00001	0,0000003	0,0000002
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 (-33%) y partículas (-50%), motivado principalmente por el descenso en la generación eléctrica de las centrales de fuel. Las emisiones absolutas de NO_x han aumentado un 3% por el mayor funcionamiento de las centrales de ciclo combinado, si bien en términos relativos, se ha mejorado la ecoeficiencia, ya que ha habido una reducción de las emisiones específicas del -11% para este contaminante.

Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) (t)

	2022	2021
HCFC	0,01	0,09
Freón R22	0,20	0,22

Los datos anteriores corresponden a medidas directas de las operaciones de relleno realizadas en equipos que utilizan estas sustancias, evidenciándose una mejora respecto al año anterior.

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 a 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 14.001, 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 2022. En todos los casos se activó el procedimiento de incidentes ambientales y se procedió a la 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 la superficie de suelo afectado ha aumentado un 442% respecto a 2021, se ha reducido el número de sucesos (-29%) y el volumen vertido accidentalmente (-61%).

Tabla de derrames

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	-
2021					
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	7	Aceite (6) Combustible (1)	0,2	20	España (6) Costa Rica (1)
Distribución de gas y electricidad	21	Aceite (18) Aguas oleosas (1) Combustible (1)	4,4	18	España (17) Panamá (4)
Total	28	-	4,6	38	-

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 75% de residuos valorizados o reciclados.

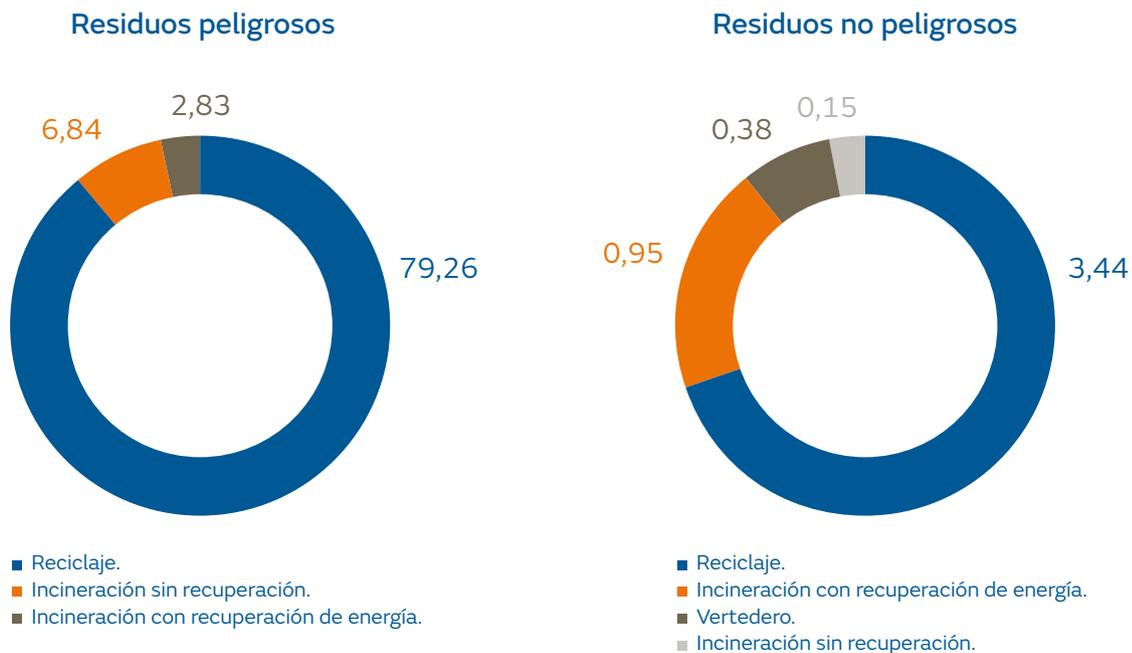
Residuos gestionados

	2022	2021
Residuos totales (kt)	94	98
Residuos no peligrosos (kt)	89	94
Residuos peligrosos (kt)	5	5
Porcentaje de valorización y reciclado (%)	92	57

Residuos según disposición final

	2022	
	kt	%
Residuos no destinados a eliminación		
Residuos destinados a reciclaje	82,70	88,1
Residuos destinados a incineración con recuperación de energía	3,77	4,0
Residuos destinados a eliminación		
Residuos destinados a vertedero	0,38	0,4
Residuos destinados a incineración sin recuperación	6,99	7,5

Residuos según tipología y disposición final en 2022 (kt)



Residuos no peligrosos gestionados (kt)

	2022	2021
Tierras y escombros	78,0	76,2
Lodos	5,7	12,0
Residuos vegetales	1,8	1,1
Chatarra	1,5	2,1
Asimilables a residuos urbanos	0,6	0,6
Resto	1,3	1,5
Total	88,9	93,5

Residuos peligrosos gestionados (kt)

	2022	2021
Hidrocarburos más agua	1,3	1,1
Lodos de aceite y combustible	0,7	0,9
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	1,2	1,0
Aceite usado	0,4	0,5
Tierras contaminadas con hidrocarburos	0,3	0,4
Residuos electrónicos	0,1	0,0
Resto	0,9	0,7
Total	4,9	4,6

Productos vendidos para su reutilización (kt)

	2022	2021
Lodos de aceite y combustible	0,7	0,9
Total	0,7	0,9

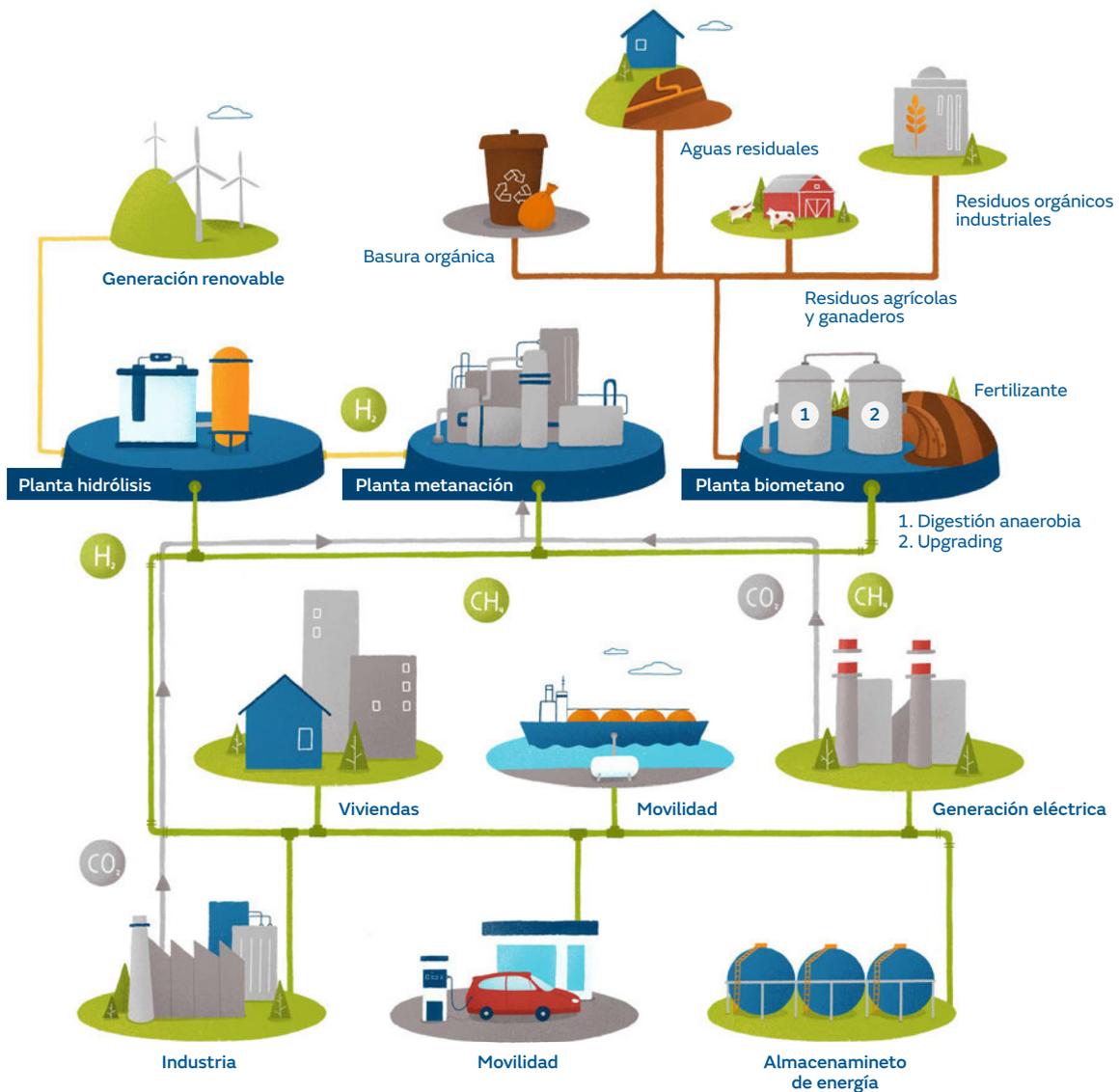
En 2022, se ha producido una reducción del -4% de los residuos totales generados, debido fundamentalmente a los residuos no peligrosos, que han bajado un -5%. Además, ha aumentado de manera relevante el porcentaje de residuos reciclados o valorizados, situándose en el 92%, aumentando un 61% respecto al año anterior.

En 2022, Naturgy ha continuado con la eliminación de bifenilos policlorados (PCB). En la actualidad, quedan por retirar 45 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, como se detalla en el capítulo 9.



A continuación se profundizará en el biometano, ya que es un claro ejemplo de economía circular, al producirse a partir de residuos orgánicos tan conflictivos 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.

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%⁽²⁾ de las emisiones de emisiones de CO₂eq correspondientes al combustible fósil sustituido.

Considerando un 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.

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 nacional. Además, tendría un impacto notablemente positivo en la creación de empleo, especialmente en el entorno rural, contribuyendo a cumplir los objetivos del reto demográfico en España. 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.

⁽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

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, evitando 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.

En este sentido, Naturgy desarrolla las iniciativas de biodiversidad de una forma integrada 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.

Naturgy gestiona la biodiversidad 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 y dotando provisiones económicas para el futuro desmantelamiento de los activos.

Para llevar a cabo sus actividades, Naturgy necesita una serie de servicios provistos por la naturaleza, también denominados servicios ecosistémicos. La identificación de estas dependencias a escala empresarial es muy relevante, ya que permite identificar las operaciones vulnerables a los cambios en la cantidad y calidad de dichos servicios e implementar acciones dirigidas a su protección y conservación. En la tabla siguiente se identifican las principales dependencias identificadas.

Dependencias de la biodiversidad

	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		
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	

Continúa >

	Generación			Producción e inyección	Distribución		
	Eólica	Solar	Hidroeléctrica	Térmica	Biometano	Electricidad	Gas natural
Servicios que mitigan los impactos directos							
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			
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.



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.

Impacto en el capital natural

La gestión eficiente del capital natural que realiza Naturgy se basa tanto en la reducción del impacto sobre los ecosistemas, a través de la realización de estudios previos para las nuevas instalaciones, en la disminución de emisiones, consumo de recursos o producción de residuos; como en 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.

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

	Generación eólica					Generación fotovoltaica						
	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad
Medio natural												
Uso de agua, incluyendo captación y consumo, especialmente de agua dulce en zonas de estrés hídrico.							Negativo	Muy baja	Temporal	Localizado	Reversible	Recuperable
	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.											
	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.											
	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.											

Continúa >

	Generación hidroeléctrica	Generación térmica	Producción e inyección de biometano	Distribución de electricidad	Distribución de gas
Impacto +/-	Materialidad	Materialidad	Impacto +/-	Impacto +/-	Impacto +/-
Duración	Duración	Duración	Materialidad	Materialidad	Materialidad
Extensión	Extensión	Extensión	Duración	Duración	Duración
Reversibilidad	Reversibilidad	Reversibilidad	Extensión	Extensión	Extensión
Recuperabilidad	Recuperabilidad	Recuperabilidad	Reversibilidad	Reversibilidad	Reversibilidad
			Recuperabilidad	Recuperabilidad	Recuperabilidad
Negativo			Impacto +/-	Impacto +/-	Impacto +/-
Alta			Materialidad	Materialidad	Materialidad
Permanente			Duración	Duración	Duración
Extensivo			Extensión	Extensión	Extensión
Reversible			Reversibilidad	Reversibilidad	Reversibilidad
Recuperable			Recuperabilidad	Recuperabilidad	Recuperabilidad
Negativo			Impacto +/-	Impacto +/-	Impacto +/-
Muy alta			Materialidad	Materialidad	Materialidad
Permanente			Duración	Duración	Duración
Extensivo			Extensión	Extensión	Extensión
Reversible			Reversibilidad	Reversibilidad	Reversibilidad
Recuperable			Recuperabilidad	Recuperabilidad	Recuperabilidad

Continúa >

		Generación eólica					Generación fotovoltaica						
		Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad
Medio natural													
Ocupación de terrenos y modificación de ecosistemas terrestres, por ejemplo, por eliminación de la vegetación.	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.												
	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.	Negativo	Baja	Temporal	Localizado	Reversible	Recuperable	Negativo	Alta	Permanente	Localizado	Reversible	Recuperable
	Las instalaciones de biometano se localizan generalmente en el interior de otras instalaciones (granjas, estaciones de depuración de aguas..), por lo que su impacto sobre la ocupación del terreno es muy limitado.												

Continúa >

	Generación eólica					Generación fotovoltaica						
	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad
Medio natural												
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.	Negativo	Muy baja	Temporal	Localizado	Reversible	Recuperable	Negativo	Muy baja	Temporal	Localizado	Reversible	Recuperable
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.												
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.												
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.												
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.												

Continúa >

	Generación hidroeléctrica	Generación térmica	Producción e inyección de biometano	Distribución de electricidad	Distribución de gas
	Impacto +/- Materialidad Duración Extensión Reversibilidad Recuperabilidad				
	Negativo Alta Temporal Extensivo Reversible Recuperable	Negativo Media Permanente Localizado Reversible Recuperable	Positivo Media Permanente Extensivo No aplica		

Continúa >

		Generación eólica					Generación fotovoltaica							
		Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad	
Medio natural														
Efectos sobre los ecosistemas marinos, por ejemplo, debido a la presencia de infraestructuras necesarias para el proceso.	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.													
Emisiones de gases de efecto invernadero, como el CO ₂ , metano, N ₂ O, SF ₆ , etc.	Las centrales térmicas emiten durante su funcionamiento gases de efecto invernadero, fundamentalmente CO ₂ . 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.													
	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.													
	Algunos elementos utilizados en las redes eléctricas pueden producir fugas locales y temporales de SF ₆ , un gas de efecto invernadero. No obstante, se están implementando soluciones tecnológicas para reducir las fugas y el uso de SF ₆ en los equipos.													
	El biometano tiene un impacto positivo sobre el clima, ya que es un gas neutro en CO ₂ , 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.													

Continúa >

Generación hidroeléctrica		Generación térmica		Producción e inyección de biometano		Distribución de electricidad		Distribución de gas	
Impacto +/-	Materialidad	Impacto +/-	Materialidad	Impacto +/-	Materialidad	Impacto +/-	Materialidad	Impacto +/-	Materialidad
	Duración		Duración		Duración		Duración		Duración
	Extensión		Extensión		Extensión		Extensión		Extensión
	Reversibilidad		Reversibilidad		Reversibilidad		Reversibilidad		Reversibilidad
	Recuperabilidad		Recuperabilidad		Recuperabilidad		Recuperabilidad		Recuperabilidad
		Negativo							
		Media							
		Permanente							
		Localizado							
		Reversible							
		Recuperable							
		Positivo							
		Media							
		Permanente							
		Extensivo							
		No aplica							
		Negativo							
		Baja							
		Temporal							
		Extensivo							
		Reversible							
		Recuperable							
		Negativo							
		Alta							
		Temporal							
		Extensivo							
		Reversible							
		Recuperable							

Continúa >

		Generación eólica					Generación fotovoltaica						
		Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad
Medio natural													
Emisión de contaminantes atmosféricos, como NO _x , SO ₂ , partículas, etc.	<p>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 en torno a las centrales de ciclo combinado.</p>												
Contaminación del agua por la descarga de vertidos con incrementos de temperatura, compuestos químicos o nutrientes en el cuerpo de agua receptor.	<p>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.</p> <p>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.</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>												

Continúa >

		Generación eólica					Generación fotovoltaica						
		Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad
Medio natural													
Contaminación del suelo por derrames accidentales o inadecuada gestión de residuos o materiales susceptibles de liberar contaminantes.	<p>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.</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 suelo.</p>	Negativo	Muy baja	Temporal	Localizado	Reversible	Recuperable	Negativo	Muy baja	Temporal	Localizado	Reversible	Recuperable
Generación de residuos sólidos peligrosos, no peligrosos e inertes.	<p>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.</p> <p>Por su parte, el biometano supone la valorización de residuos orgánicos generados en otras actividades, por lo que tiene un impacto netamente positivo.</p>	Negativo	Muy baja	Permanente	Localizado	Reversible	Recuperable	Negativo	Muy baja	Permanente	Localizado	Reversible	Recuperable

Continúa >

Generación hidroeléctrica	Generación térmica	Producción e inyección de biometano	Distribución de electricidad	Distribución de gas
Impacto +/- Materialidad Duración Extensión Reversibilidad Recuperabilidad				
Negativo Baja Temporal Localizado Reversible Recuperable	Negativo Baja Temporal Localizado Reversible Recuperable	Positivo Media Permanente Extensivo No aplica	Negativo Baja Temporal Localizado Reversible Recuperable	Negativo Muy baja Temporal Localizado Reversible Recuperable
Negativo Muy baja Permanente Localizado Reversible Recuperable	Negativo Muy baja Permanente Localizado Reversible Recuperable	Positivo Media Permanente Extensivo No aplica	Negativo Baja Permanente Localizado Reversible Recuperable	Negativo Baja Permanente Localizado Reversible Recuperable

Continúa >

		Generación eólica					Generación fotovoltaica						
		Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad
Medio natural													
Perturbación por ruidos, emisiones lumínicas, etc.	Durante el funcionamiento de los parques eólicos se pueden producir molestias por ruidos.												
	<p>En el entorno de las centrales térmicas se pueden producir molestias por los ruidos y el tráfico de vehículos.</p> <p>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.</p>	Negativo	Media	Temporal	Localizado	Reversible	Recuperable						
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...).												
	<p>El funcionamiento de los parques eólicos supone riesgo de colisiones de aves y murciélagos con los aerogeneradores.</p> <p>Por su parte, la construcción de plantas fotovoltaicas puede producir afecciones sobre las aves esteparias presentes en la zona, y las líneas eléctricas puedan 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.</p>	Negativo	Alta	Permanente	Localizado	Reversible	Recuperable	Negativo	Baja	Permanente	Localizado	Reversible	Recuperable

Continúa >

	Generación hidroeléctrica	Generación térmica	Producción e inyección de biometano	Distribución de electricidad	Distribución de gas
Impacto +/-					
Materialidad					
Duración					
Extensión					
Reversibilidad					
Recuperabilidad					
Impacto +/-		Negativo			
Materialidad		Media			
Duración		Permanente			
Extensión		Localizado			
Reversibilidad		Reversible			
Recuperabilidad		Recuperable			
Impacto +/-					
Materialidad					
Duración					
Extensión					
Reversibilidad					
Recuperabilidad					
Impacto +/-					
Materialidad					
Duración					
Extensión					
Reversibilidad					
Recuperabilidad					
Impacto +/-					
Materialidad					
Duración					
Extensión					
Reversibilidad					
Recuperabilidad					
Impacto +/-					
Materialidad					
Duración					
Extensión					
Reversibilidad					
Recuperabilidad					
Impacto +/-					
Materialidad					
Duración					
Extensión					
Reversibilidad					
Recuperabilidad					

		Generación eólica					Generación fotovoltaica						
		Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad
Medio natural													
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.	<p>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, siendo recuperable al poderse realizar actuaciones concretas de apantallamiento visual.</p> <p>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.</p>	Negativo	Alta	Permanente	Extensivo	Reversible	Recuperable	Negativo	Media	Permanente	Extensivo	Reversible	Recuperable

Continúa >

	Generación hidroeléctrica	Generación térmica	Producción e inyección de biometano	Distribución de electricidad	Distribución de gas
Negativo / Positivo	Impacto +/- Materialidad Duración Extensión Reversibilidad Recuperabilidad				
Negativo	Baja Temporal Localizado Reversible Recuperable				
Negativo / Positivo	Media Permanente Extensivo Reversible Recuperable	Negativo Baja Permanente Extensivo Reversible Recuperable		Negativo Baja Permanente Extensivo Reversible Recuperable	

Continúa >

		Generación eólica					Generación fotovoltaica						
		Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad
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).	Negativo	Baja	Temporal	Localizado	Irreversible	Recuperable	Negativo	Muy baja	Temporal	Localizado	Irreversible	Recuperable
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.	Positivo	Media	Permanente	Localizado	No aplica		Positivo	Media	Permanente	Localizado	No aplica	

Continúa >

Generación hidroeléctrica					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	Impacto +/-	Materialidad	Duración	Extensión	Reversibilidad	Recuperabilidad		
Positivo	Baja	Permanente	Localizado	No aplica	Positivo	Media	Permanente	Localizado	No aplica	Positivo	Media	Permanente	Localizado	No aplica	Positivo	Media	Permanente	Localizado	No aplica	Positivo	Baja	Temporal	Localizado	Irreversible	Recuperable	Negativo	Muy baja	Temporal	Localizado	Irreversible	Recuperable

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.

Nota: para los impactos positivos no se caracteriza su reversibilidad ni recuperabilidad, al no ser conceptos aplicables.

Afección a áreas de alta biodiversidad o espacios naturales protegidos

Para determinar la superficie de las instalaciones que se encuentran adyacentes a este tipo de espacios, no se han considerado únicamente sus límites físicos, sino unos determinados ratios de afección por tipología de instalación. Así, se clasifican las infraestructuras como interiores (dentro de espacios de alta biodiversidad), adyacentes (radio de afección dentro del espacio protegido) o exteriores cuando están fuera 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 2022
			2022	2021	
Gas	Exploración	Dentro del área	510	510	RAMSAR, MAB, LIC, IBA, ENP, ZEPA
	Producción e inyección de biometano	Dentro del área y junto al área	0	-	
	Transporte y distribución	Dentro del área y junto al área	9.721	9.892	PN, APA, PNAM, MNA, ARIE, RVS, RE, PE, RAMSAR, ZEPVN, ZH, ZREEN, ZIC, ZECIC, RNP, RN, PEIN, PR, PPU, PNA, PJNM, PJN, PPG, HP, MAB, ZEPA, IBA, OSPAR, RAMPE, ZEPIM, M, ZEC, PJNIN, RNC, EN, SIBE, ANP, ZPHE, PU, ZPECP, ZSCE
Electricidad	Generación	Dentro del área y junto al área	20.657	20.630	PNA, MAB, LIC, ZEPA, IBA, ZEPVN, MNA, RN, RF, PPG, ZREEN, PEIN, CE
	Transporte y distribución	Dentro del área y junto al área	24.418	21.522	RAMSAR, ZIC(LIC/ZEC), ZEPA, ZEPVN, RN, RF, PR, PNA, MNA, M, MAB, IBA, HP, PPG, LIC, OSPAR, RAMPE, PN, RVS, RH, RFS, ARM, BP, AR, AUM

ACR: Acuíferos Regionales, Chile; AICA: Área de Importancia para la Conservación de las Aves, México; ANP: Área natural protegida, México; APA: Área de protección ambiental, Brasil; AR: Área recreativa, Panamá; ARM: Área de recursos manejados, Panamá; ASP: Área silvestre protegida, Chile; ASPP: Área silvestre protegida privada, Chile; AUM: Área de uso múltiple, Panamá; BNP: Bienes Nacionales Protegidos, Chile; BP: Bosque protector, Panamá; CB: Corredor biológico, Chile; CC: Contrafuerte Cordillerano, Chile; CE: Corredor ecológico, República Dominicana; EN: Enclave Natural, España; HB: Humedal de Batuco, Chile; HP: Humedal Protegido, España; IBA: Important Bird Area (áreas importantes para la conservación de las aves y la biodiversidad), Internacional; LIC: Lugar de importancia comunitaria, España; M: Microrreserva, España; MAB: Reserva de la Biosfera, España, Chile, México; MNA: Monumento natural, Chile, Panamá, España, México, Brasil; PE: Parque estatal/Estadual, México/Brasil; PEIN: Plan Especial de Protección, España; PI: Parque internacional, Panamá; PJN: Paraje Natural, España; PJNIN: Paraje Natural de Interés Nacional, España; PJNM: Paraje Natural Municipal, España; PN: Parque nacional, Brasil, México, España, Panamá, Argentina; PNA: Parque natural, Panamá, España; PNAM: Parque Natural Municipal, Argentina, Brasil; PPG: Paisaje Protegido, Panamá, España; PPU: Parque Periurbano, España; PR: Parque Regional, España; RAMPE: Red de Áreas Marinas Protegidas de España, España; RAMSAR: Humedales de importancia internacional especialmente como hábitat de aves acuáticas, Internacional; RB: Reserva biológica, Brasil; RE: Reserva Extrativista, Brasil; RF: Reserva fluvial, España; RFS: Reserva forestal, Panamá; RH: Reserva Hídrica, Panamá; RNA: Reserva nacional, Chile; RN: Reserva Natural, Marruecos, España; RNC: Reserva Natural Concertada, España; RNP: Reserva Natural Parcial, España; RNPV: Reserva Natural Privada, Chile; RVS: Refugio de vida silvestre, Panamá, Brasil; SE: Sitio estratégico, Chile; SN: Santuario de la Naturaleza, Chile; SP: Sitio prioritario, Chile; VP: Vía panorámica, República Dominicana; ZEC: Zonas de Especial Conservación, España; ZECIC: Zona de Especial Conservación de Importancia Comunitaria, España; ZEPA: Zona de especial protección para las aves, España; ZEPVN: Zona especial de protección de los valores naturales, España; ZH: Zonas Húmedas, España; ZIC: Zona de Importancia Comunitaria, España; ZPECP: Zona de Preservación Ecológica de los Centros de Población, México; ZPHE: Zona de protección hidrológica y Ecológica, México; ZREEN: Zona de Red Ecológica Europea Natura 2000, España; ZSCE: Zona Sujeta a Conservación Ecológica, México; ARIE: Área Relevante de Interés Ecológico, Brasil; PU: Parque Urbano, México.

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 19.373,5 ha, el 94% de la superficie de la categoría 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.

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

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

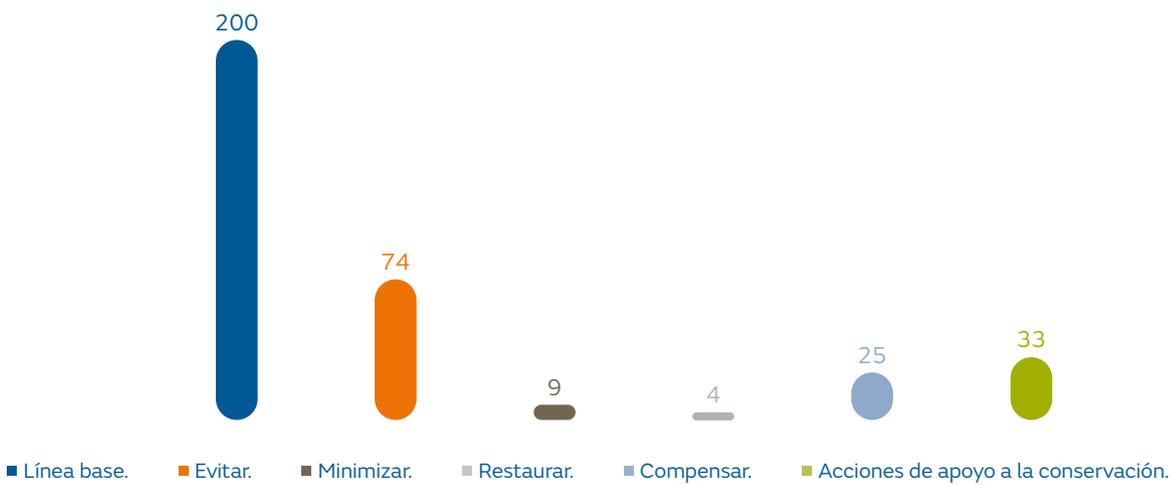
	2022				
	Especies en peligro crítico	Especies en peligro	Especies vulnerables	Especies casi amenazadas	Especies en preocupación menor
Mamíferos	2	15	32	21	362
Aves	6	27	53	50	1.228
Reptiles	6	19	18	18	428
Anfibios	20	22	20	9	192
Peces	18	40	31	20	325

La Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) realiza revisiones continuas de los listados de especies. Hay que señalar, que en el año 2022 se ha producido un significativo aumento del número de especies catalogadas por la UICN respecto al año anterior.

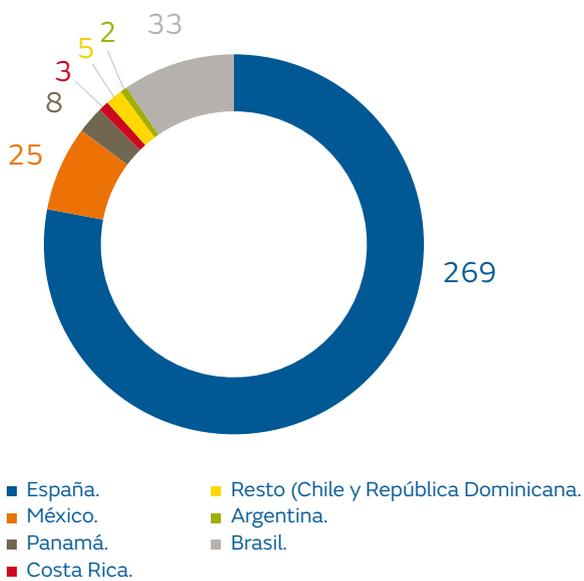
Iniciativas de biodiversidad

Con el fin de reducir y compensar los impactos negativos sobre la biodiversidad, Naturgy desarrolla diversas actuaciones.

Iniciativas de biodiversidad por tipo



Iniciativas de biodiversidad por país



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.
- Se están llevando a cabo actuaciones para la reintroducción del quebrantahuesos (especie en peligro de extinción) en los parques naturales protegidos del Alto Tajo y Serranía de Cuenca. El proyecto, que incluye estudios previos, instalación de puntos de alimentación, etc., se realiza en coordinación con la Dirección General de Biodiversidad y Calidad Ambiental del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, las Administraciones de Guadalajara y Cuenca y los representantes de los espacios protegidos.
- 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 47 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 instalado rampas de salida y pasos de ardilla, adecuación de pasos de animales y mejora del vallado cinegético en infraestructuras hidroeléctricas para reducir los impactos negativos sobre la fauna.
- En más de 1.800 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 salva pájaros en varios tramos para reducir el riesgo de colisión.
- Para conocer y reducir el riesgo de las líneas eléctricas sobre el águila de Bonelli (especie vulnerable), se ha llevado a cabo una alianza estratégica con GREFA, en el marco de la que se han liberado varios ejemplares marcados con GPS para 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...).

Protección y restauración de ecosistemas

- Se ha desarrollado en España un sistema de detección precoz de incendios en las proximidades en el entorno 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.

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. La reducción de la vegetación en las calles de las líneas 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. El proyecto se ha realizado en colaboración con la Universidad de Santiago de Compostela, Redeia, Sociedad Galega de Pastos y Forrajes, Instituto Ourenzano del Desarrollo y ayuntamientos.

Generación de conocimiento, divulgación y educación

- Se han explorado nuevas rentabilidades ambientales en las calles de los tendidos eléctricos y gasoductos: revalorización mediante el servicio ecosistémico de la polinización. Para ello se ha realizado una revisión realizada de las publicaciones científicas existentes, se ha elaborado un informe disponible en la web y varios videos que han sido difundidos en redes sociales.
- Presentación y difusión pública del “Documento sectorial sobre el nexo energía y capital natural”, en el que se recogen los impactos y las dependencias específicas del capital natural del sector energético español, incluyendo matrices por tecnologías. Este documento es el fruto del trabajo colaborativo de tres años realizado por las compañías más relevantes del sector energético español (Cepsa, EDP España, Enagás, Endesa, Iberdrola, Naturgy, Redeia y Repsol), con la coordinación de Azentúa y Ecoacsa, gracias a lo cual se ha permitido consensuar una metodología común para la identificación y valoración del capital natural, aplicable a la industria de la energía global basada en el Protocolo del Capital Natural.

Digitalización de redes eléctricas para optimizar la gestión de la vegetación en las calles de seguridad (proyecto GALA)

El “Proyecto GALA” implantado en las líneas eléctricas en España consiste en utilizar un gemelo digital del terreno. Incluye la fotointerpretación de especies vegetales para definir el riesgo de la calle de seguridad de las líneas eléctricas en función de la velocidad de crecimiento de cada especie y de su distancia al conductor, lo que permite perfeccionar los planes de tala y poda. En concreto, se optimizan los ejemplares talados, se tiene en cuenta la ubicación de la actuación respecto a los espacios protegidos y se mejora la gestión de determinadas especies arbóreas, como las especies invasoras, contribuyendo a evitar su expansión.



Soluciones tecnológicas para la reducción de la colisión de avifauna en parques eólicos

En los proyectos de parques eólicos se han implementado innovadoras soluciones tecnológicas con el fin de reducir su impacto sobre las aves:

- Marcajes de aves potencialmente afectadas (águila real, sisón, alcaraván, elanio, milano real, buitres) mediante dispositivos GIS para conocer su distribución y pautas de vuelo. Los resultados se utilizan para mejorar el diseño de las instalaciones y las medidas a implementar para reducir el impacto en operación.
- Análisis Big Data para encontrar patrones y prevenir las colisiones.
- Aplicaciones para paradas en tiempo real de aerogeneradores ante peligro de colisión. Por ejemplo, dispositivos DT Bird, que detectan la presencia de aves de forma automática y en tiempo real por visión artificial, emiten sonidos de advertencia para espantar a las aves en riesgo y, por último, realizan automáticamente la parada y reactivación del aerogenerador para evitar la colisión.



Impulso a la reforestación con especies protegidas y nativas en las centrales de ciclo combinado de México

Se han construido y puesto en marcha invernaderos dentro de las instalaciones de las centrales de ciclo combinado de Naco y Durango. El objetivo es reproducir especies protegidas y nativas de la zona que sirvan para impulsar programas de reforestación para mejorar los recursos naturales del entorno y mejorar la calidad de vida de la comunidad. Actualmente se cuenta con más de 4.500 plántulas que ya están listas para la reforestación que se ha planteado como una fase posterior de esta iniciativa. Además, contribuye al desarrollo local, ya que ha facilitado las prácticas profesionales en el proyecto de cinco jóvenes biólogos de la zona. Además, se ha contado con la colaboración de entidades formativas locales (Universidad Unisierra e Instituto tecnológico del Valle del Guadiana).

Proyecto “Misión Rescate Línea Roja” en República Dominicana

El programa “Misión Rescate Lista Roja” se trata de una alianza estratégica para rescatar especies en peligro de extinción en República Dominicana, a través de su cultivo y preservación. Está impulsado por el Jardín Botánico Nacional, el Ministerio de Medio Ambiente, ECORED y la agencia de cooperación alemana GIZ. Naturgy ha contribuido apadrinando la especie Pimienta ozua (en peligro de extinción), que se desarrolla en el Parque Nacional Humedales del Ozama. Para ello, se ha participado en la recolección de semillas, reproducción en vivero y plantación, así como actividades de sensibilización para fomentar la conciencia del valor de la flora local.

También se han llevado a cabo diversas actuaciones de restauración ambiental, resumiéndose en la tabla siguiente las más destacadas de 2022.



Hábitats protegidos o restaurados

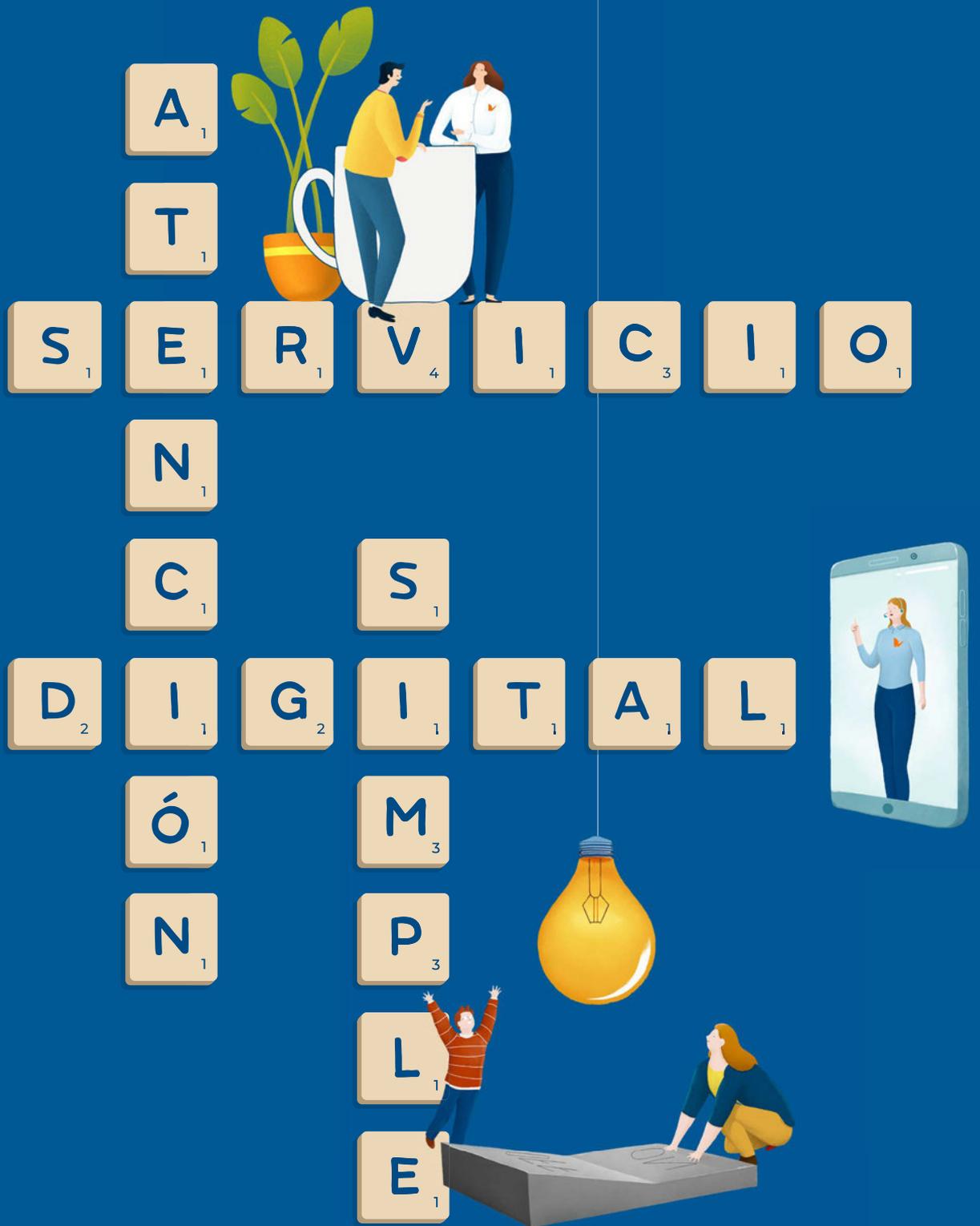
País	Actividad	Actuaciones y objetivo	Resultado: superficie restaurada (ha)	Beneficia al espacio o especie protegida	Validada por profesionales externos independientes
Argentina	Distribución de gas	A través del “Programa Sembrando Futuro” se realizaron plantaciones de árboles nativos, así como actividades de sensibilización ambiental.	0,26	Sí	Sí
España	Generación renovable	Mantenimiento y ampliación de los cultivos ecológicos de lavandín para la protección de la alondra ricotí (especie en peligro de extinción) en colaboración con la Fundación Global Nature, Universidad de Guadalajara y Administración de Guadalajara. Además de tener un objetivo de biodiversidad el proyecto se orienta al desarrollo verde rural, con la producción de esencias de alto valor añadido.	1,00	Sí	Sí
España	Generación renovable	Reforestación, mantenimiento y restauración ambiental en el entorno de las nuevas instalaciones fotovoltaicas, incluyendo la construcción de charcas-abrevadero para favorecer de este modo la biodiversidad (anfibios y reptiles) y también como punto de agua para aves y ganado.	25,29	No	Sí
España	Generación convencional	En el marco del proyecto de desmantelamiento de la central térmica de carbón de Anllares y en el marco de los compromisos de transición justa, se ha realizado la restauración del embalse Anllarinos, mediante la plantación de especies autóctonas, adaptadas a la zona del Alto Sil.	11,00	Sí	Sí
España	Corporación	Mediante acciones de voluntariado ambiental organizadas por Fundación Naturgy, los empleados voluntarios han realizado la recogida, limpieza de terrenos y plantaciones: en la laguna del Hito (humedal declarado Reserva Natural en 2002, que sirve de refugio para la migración de las grullas y flamencos) se plantó una planta herbácea perenne propia de humedales salinos que ayuda a dar estabilidad al suelo y sirve de cobijo a numerosas especies de animales, ayudando a recuperar y mejorar el hábitat. También se plantaron semillas de amapola amarilla en las lagunas de El Porcal. Se trata de una especie única en la región que constituye un hábitat adecuado para las mariposas. El Porcal, es un espacio de alto valor biológico a nivel europeo, con la laguna más extensa de Madrid donde habitan más de 180 especies de aves, mamíferos, anfibios y reptiles, muchas de ellas en peligro de extinción.	0,41	Sí	Sí

Continúa >

País	Actividad	Actuaciones y objetivo	Resultado: superficie restaurada (ha)	Beneficia al espacio o especie protegida	Validada por profesionales externos independientes
Brasil	Distribución de gas	Mantenimiento periódico para garantizar el establecimiento de los ejemplares plantados en la región de Sao Paolo para la recuperación de la mata atlántica.	0,74	Sí	Sí
Chile	Generación renovable	Rescate de ejemplares vegetales valiosos, recolocación y restauración ambiental en el entorno de nuevos parques eólicos.	2,44	Sí	Sí
Chile	Distribución de gas	En el entorno de las instalaciones se ha llevado a cabo la plantación de vegetación autóctona, incluyendo los necesarios riesgos para garantizar la supervivencia de estos nuevos ejemplares.	2,90	Sí	Sí
Costa Rica	Generación renovable	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.	0,20	No	No
Panamá	Distribución de electricidad	Se han realizado diversas acciones de reforestación en colaboración con el Ministerio de Medio Ambiente. Entre ellas se puede destacar la 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. También se han reforestado manglares dentro del área protegida Manglar Bahía de Chame. Se ha contado con la colaboración de empleados voluntarios, por lo que también se ha impulsado la sensibilización ambiental.	5,36	Sí	No
República Dominicana	Generación convencional	Proyecto "Misión Rescate Línea Roja" para el rescate de especies en peligro de extinción en República Dominicana, apadrinando la especie Pimienta ozua (en peligro de extinción) en el parque Nacional Humadales del Ozama.	0,14	Sí	Sí
Total superficie restaurada 2022 (ha)			49,74		
Objetivo superficie restaurada 2022 (ha)			40,00		

seis

Experiencia
de cliente



seis

Experiencia de cliente

1. Experiencia de cliente.
2. Una oferta de valor adaptada.
3. Relación con el cliente.
4. Un servicio de calidad y fiable.

Contribución de Naturgy a los ODS



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 cumplir con los requisitos legales y de rentabilidad. Para ello establecer un diálogo activo es esencial además de que permite conocer las necesidades, solventar las dudas, reclamaciones y quejas, de la forma más satisfactoria desde el punto de vista del cliente.

Ofrecer una oferta de valor adaptada a las necesidades del cliente es una de las prioridades de Naturgy. Para ello, la compañía, tanto en España como en Latinoamérica, viene trabajando estos últimos años, en utilizar al máximo las oportunidades que la tecnología proporciona para digitalizar los procesos de comercialización de productos y servicios; tanto para mejorar y agilizar los procesos que tienen lugar en el canal de ventas como en ofrecer a los clientes una experiencia de contratación sencilla y ágil que les dote de autonomía.

En un año como el 2022, donde los precios de la energía, especialmente en España, han sido muy elevados; Naturgy ha fijado nuevos precios sobre su cartera de clientes minoristas de electricidad y ha bajado el precio de sus contratos durante la vigencia de estos, de forma proactiva; y ha implementado medidas para facilitar el cambio a la tarifa regulada de gas, más barata. Además, ha reforzado y ampliado las tarifas Compromiso, con las que en 2021 se anticipó ante el inicio de la subida de precios.

La atención de los colectivos vulnerables continúa siendo una prioridad y durante 2022 se han mantenido las iniciativas desarrolladas en Argentina, Brasil y España y por parte de la Fundación Naturgy.

Proporcionar un servicio de atención al cliente 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, que cada año incorpora nuevos canales adaptados a los cambios tecnológicos y reforzando y mejorando los ya existentes. Al igual que en la contratación de productos y servicios, la digitalización, la automatización de los procesos, el fomento de la autogestión por parte de los clientes y la homogeneización de la atención entre todos los canales para que el cliente disfrute de una experiencia omnicanal única son las premisas sobre las que se asienta el modelo de atención al cliente de Naturgy.

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 a la digitalización de la red se han mejorado los indicadores de calidad y servicio que garantizan la seguridad de suministro.

1. Experiencia de cliente

Evolución y resultados (%)

	2022	2021
Net Promoter Score (NPS) España comercialización (global)	20,8	18,5
Net Promoter Score (NPS) España redes electricidad (atención telefónica)	9,3	22,3
Net Promoter Score (NPS) España redes gas (atención telefónica)	21,2	18,9
Net Promoter Score (NPS) Argentina (global)	46,0	34,0
Net Promoter Score (NPS) Brasil (global)	52,1	56,5
Net Promoter Score (NPS) Chile gas (global)	56,2	64,3
Net Promoter Score (NPS) México (global)	39,4	11,8
Net Promoter Score (NPS) Panamá (atención clientes)	7,4	3,0

En 2022, en España, ha habido variaciones significativas en los indicadores de calidad Net Promoter Score (NPS) debido a la incidencia en los sistemas comerciales en el primer trimestre, los cambios regulatorios (como el tope del gas o el cambio de IVA, modificaciones en la fijación del máximo de incremento de TUR a un 15% por parte del gobierno) y la volatilidad en los precios tanto de gas como de electricidad. Este último factor también se ha producido en Brasil y Chile. Todos estos factores han transformado el servicio de atención aumentando tanto el volumen de actividad como la tipología de motivos de contacto.

Logros destacados del año

- En el año 2022, el negocio online de Naturgy en España multiplicó por 3,5 sus ventas digitales, lo que supuso un 18% de las ventas, con 365.027 nuevos contratos de luz, gas y servicios de valor añadido. Los datos en 2022 representan un aumento de conversión de 20 puntos y una mejora de activación de contratos de un 25%.
- Durante el ejercicio 2022, la compañía ha realizado varias acciones para fijar nuevos precios sobre su cartera de clientes minoristas de electricidad bajando el precio de sus contratos de forma proactiva. El colectivo de clientes que se han beneficiado de esta acción ha sido de más de 500.000 clientes. También ha bajado el precio en vigencia a 6.000 comunidades de propietarios.
- Incorporación de mejoras en el canal de atención al cliente a través de la web en las filiales latinoamericanas, aprovechando las ventajas de la digitalización y la automatización.

2. Una oferta de valor adaptada

2022 ha sido un año marcado por un agravamiento en el incremento de los precios de la energía ya iniciado en 2021. En España, el precio medio de la luz en el mercado mayorista diario cerró 2022 con un precio medio de más de 165 euros/MWh, lo que representa un incremento del 50% respecto del precio medio de 2021; y con un precio pico medio de más de 280 euros/MWh en marzo de 2022.

Esta alza en los precios de la energía ha estado muy influenciada por la invasión rusa de Ucrania el pasado mes de febrero, que ha producido una escalada sin precedentes en el precio del mercado del gas natural; a lo que también se sumaron las condiciones meteorológicas en España que han reducido la entrada en funcionamiento de fuentes de generación renovable.

Ante este escenario, el Gobierno de España, tras el acuerdo con la Comisión Europea, puso en marcha el mecanismo de ajuste de costes de producción para la reducción del precio de la electricidad, conocido coloquialmente como “excepción ibérica”. Un mecanismo temporal, con una duración de doce meses, para limitar el precio del gas y rebajar el precio de la electricidad en la Península Ibérica.

No obstante, Naturgy, consciente de esta realidad, ha continuado con las medidas de atención a todos sus clientes para mitigar su impacto en las economías domésticas y comerciales puestas en marcha en 2021, cuando el precio de la energía comenzó a elevarse y ha seguido apoyando a los clientes domésticos al mismo tiempo que ha lanzado varias iniciativas para proteger el tejido comercial e industrial.

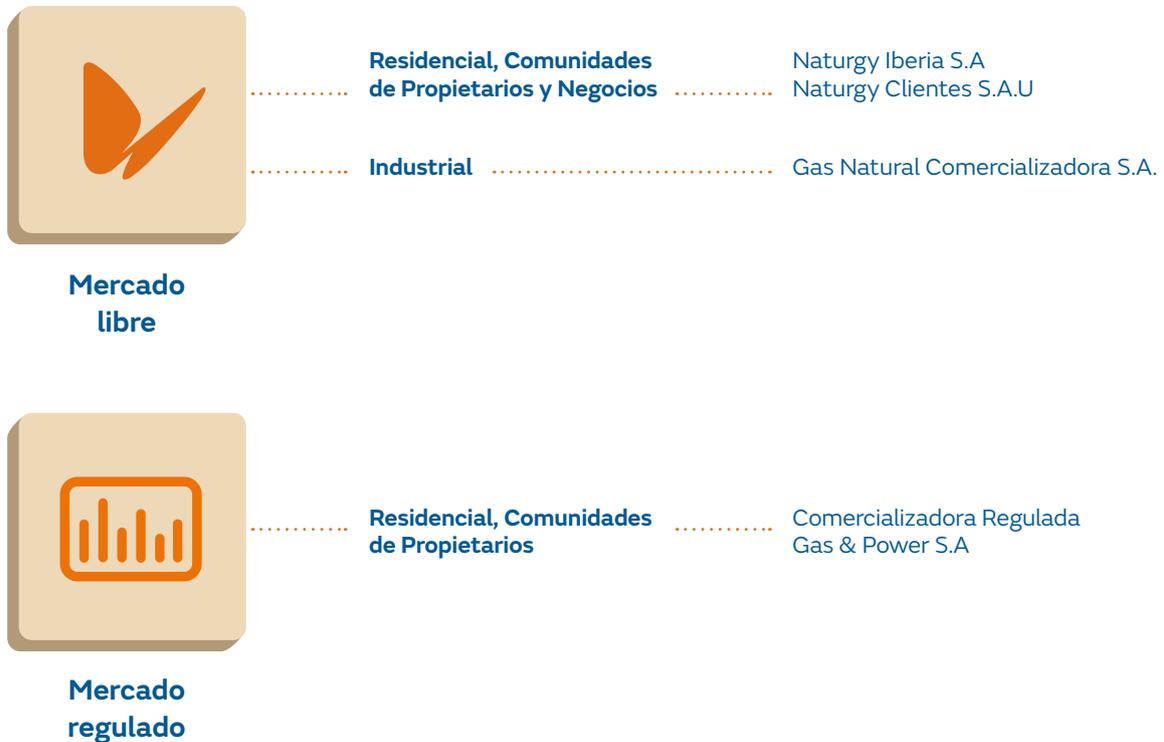
En este contexto, Naturgy se ha reafirmado este año en su compromiso anunciado en noviembre de 2021 de destinar toda la energía infra marginal disponible para suministrar electricidad en todas sus tarifas a un precio competitivo (el precio residencial toma una señal de coste de energía muy inferior a la registrada a lo largo del ejercicio 2022). El infra marginal destinado a sus clientes en el ejercicio 2022 ha sido de 10 TWh.

Además, ante la entrada en vigor de la “excepción ibérica” aprobada por el gobierno y la Unión Europea para España y Portugal, Naturgy envió a todos sus clientes notificaciones informativas de cómo les iba a afectar esta situación y de cuándo tendrían que empezar a pagar el recargo por compensación del gas.

Naturgy ha continuado con las medidas puestas en marcha en 2021 **para mitigar los efectos de los altos precios de la energía en las economías domésticas y comerciales de los clientes.**

Estrategia comercial de Naturgy en España

En España, Naturgy comercializa energía a través de cuatro comercializadoras en función del segmento y mercado.



La estrategia comercial de Naturgy se apoya en los siguientes cuatro ejes de valor que se describen en detalle a lo largo de esta sección:

- Apostar por la digitalización de productos y procesos para simplificar la relación con el cliente.
- Adaptar la oferta comercial al contexto de altos precios de la energía realizando una propuesta comprometida con los clientes para ofrecer medidas de ayuda.
- Desarrollar productos y servicios innovadores adaptados a las necesidades de los clientes.
- Adecuar los procesos de comercialización y atención a la realidad de los colectivos vulnerables.

Digitalización de productos y procesos

La digitalización de productos y servicios es un vector clave para personalizar la oferta y la atención al cliente, dos aspectos esenciales para satisfacer al cliente.

Durante 2022, destaca la creación 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. Se ha creado un nuevo frontal de atención al cliente completamente digital donde puede acceder a toda la información relativa a sus contratos, realizar gestiones y hacer seguimiento de estas, recibir notificaciones y comunicarse con Naturgy en todo momento, compartiendo el mismo entorno con los agentes de atención que están a su disposición para acompañarle en cualquier necesidad.

Herramientas para reforzar el canal de ventas

De igual forma, Naturgy ha desarrollado diferentes aplicaciones y herramientas 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 portfolio y campañas.
- Concentra el acceso al resto de herramientas necesarias para realizar la labor comercial.

Servicio de Atención Único al Canal (SAUC)

SAUC es una plataforma de comunicación bidireccional a disposición de todos los canales de venta que tiene como objetivo atender cualquier tipo de incidencia del canal como, por ejemplo, las relativas a los procesos de venta, certificación o postventa.

De esta forma Naturgy cuenta con un canal prioritario para solucionar las incidencias en los procesos más representativos de su actividad dentro de un tiempo acotado y con trazabilidad.

Formación y gestión del conocimiento para los canales de atención y operación

Durante el ejercicio 2022, Naturgy ha evolucionado hacia una 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, se trabaja en impulsar la transformación digital del aprendizaje, con plataformas virtuales, nuevos diseños y desarrollo de contenidos *e-learning* e impartición de programas de formación para todos los canales de atención y las áreas de operaciones.

Herramientas para mejorar la experiencia del cliente en la contratación

En lo relacionado a la experiencia, percepción y comunicación con sus clientes, Naturgy ha impulsado diferentes proyectos destinados a mejorar su experiencia, consiguiendo resultados muy positivos en los primeros meses de implantación que auguran un salto exponencial en la atención personalizada y el servicio ofrecido.

Darwin

Este frontal único, digital y omnicanal es una pieza clave dentro de la evolución digital de la compañía en los próximos años. La herramienta permite la contratación de energía y servicios en todas las comercializadoras liberalizadas de Naturgy en España para el segmento residencial y pymes, en cualquiera de los canales, ya sea de forma presencial, telefónica o digital.

Este sistema tiene un doble objetivo, por un lado, poner al usuario en el centro del proceso de contratación, ofreciendo una experiencia de contratación mejorada, sencilla y ágil de cinco pasos. Y, por otro, estandarizar, optimizar y mejorar los datos de contratación para todos los canales de venta. De este modo, la compañía cuenta con un procedimiento sencillo, medible y trazable, más fácil de mantener y evolucionar, y que mejora los tiempos de activación.

Simulador solar

Se ha implementado un proyecto de mejora del simulador solar que permite a los clientes obtener un presupuesto de instalación de paneles solares de manera más ágil. Además, se han reforzado las comunicaciones con el cliente para mejorar la información que recibe durante todo el proceso comercial.

RoboCUR

Robotic Process Automation (RPA) que permite agilizar el proceso de contratación y traspaso a la comercializadora de último recurso del grupo. El objetivo último es facilitar y agilizar al máximo la activación de los contratos de gas y electricidad acogidos a las tarifas reguladas; aspecto especialmente relevante para los clientes en situación vulnerable.

Mejoras en otras herramientas

Además de las herramientas antes mencionadas, durante 2022, Naturgy ha continuado trabajando para automatizar y digitalizar 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 los clientes potenciales y los usuarios.
- Reorganización del contenido de la web para clientes (www.naturgy.es) por tipología: 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 comunidades de propietarios.

Por último, y ante la creciente digitalización y automatización de procesos, es importante tener capacidad para analizar el gran volumen de información del que disponemos. 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.

En el año 2022, el negocio online de Naturgy en España multiplicó por 3,5 sus ventas digitales, lo que supuso un 18,0% de las ventas, con 365.027 nuevos contratos de luz, gas y servicios de valor añadido. Los datos en 2022 representan un aumento de conversión de 20 puntos y una mejora de activación de contratos de un 25%.

Adaptar la 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.

Entre la oferta comercial del año 2022 destacan:

- 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–.
- Opciones de contratación de tarifas: 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 o tarifa fija mensual, en electricidad o precio fijo o cuota en gas).
- Mejora del proceso online de optimización de potencia para incentivar al cliente a valorar si puede realizar algún ajuste para ahorrar en la factura.
- Familias de productos de servicio y equipamiento con el compromiso diferencial de asistencia en menos de tres horas en cualquier punto del territorio durante las 24 horas del día, 365 días al año. Naturgy oferta los siguientes cuatro servicios: ServiGas (centrado en el suministro de gas y caldera), ServiElectric (centrado en el suministro y aparatos eléctricos), ServiHogar (centrado en el hogar) y Servisolar (para instalaciones de autoconsumo).
- Impulso del autoconsumo y la recarga de los vehículos eléctricos.
- 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 1,6 TWh.
- Para las empresas, Naturgy se reafirma como socio imprescindible para la planificación, instalación y mantenimiento durante todo el contrato. Ofrece posibilidades de financiación de todo el proyecto, un plan de mantenimiento adecuado para obtener la máxima eficiencia del negocio, garantía total de la instalación, atención 24 horas 365 días, plataforma digital para la gestión de consumos y renovación de la instalación.

Acciones dirigidas a adaptar los precios de la energía

Durante el ejercicio 2022, la compañía ha realizado varias acciones para fijar nuevos precios sobre su cartera de clientes minoristas de electricidad bajando el precio de sus contratos de forma proactiva. El colectivo de clientes que se han beneficiado de esta acción ha sido de más de 500.000 clientes. También ha bajado el precio en vigencia a 6.000 comunidades de propietarios.

Adicionalmente, en línea con el resto de las iniciativas del ejercicio, Naturgy da un paso más en su compromiso para ayudar a sus clientes a pagar el menor precio posible por sus suministros energéticos y promueve de manera activa el traspaso a la Tarifa de Último Recurso (TUR) de todos aquellos clientes domésticos de la compañía con un consumo anual de gas inferior a 50.000 KWh anuales. Los clientes solo han tenido que acceder al formulario que les envía la compañía y rellenar los datos requeridos para confirmar su identidad, la titularidad del suministro y la aceptación del traspaso de los datos personales a la comercializadora regulada que se encargará del suministro tras el cambio. De esta forma, los clientes dejan de ser clientes de Naturgy Iberia, en el mercado liberalizado, y comienzan a disfrutar de la Tarifa de Último Recurso más barata.

Productos y servicios adaptados a las necesidades y prioridades de los clientes

Productos y servicios innovadores en el hogar

Iniciativa Compromiso	Tras el lanzamiento de la Tarifa Compromiso, y con el empeoramiento de la situación del mercado energético, Naturgy mantiene su compromiso con la sociedad y, en el mes de enero, lanzó la tarifa de electricidad con precio garantizado durante tres años desde la contratación para el mercado residencial. Solamente traslada las variaciones de IPC (al alza o a la baja) y la variación de costes regulados. Esta iniciativa también se ha extendido a otros mercados como el industrial a lo largo de 2022. En todos los casos los precios ofertados toman una señal de coste de energía muy inferior a la de mercado durante el ejercicio 2022.
Naturgy Solar	Servicio integral que ofrece a todas aquellas personas interesadas por el medio ambiente y el ahorro una solución “llave en mano”, aprovechando los recursos del sol, sin preocupaciones y a un coste óptimo. Se comercializa en su versión de autoconsumo individual y colectivo a red interior de comunidades de propietarios.
Naturgy Recarga	Solución integral y personalizada de movilidad eléctrica que permite a los clientes disfrutar de su punto de recarga de vehículo eléctrico.
“Friends & Naturgy”	Programa de recomendación de productos y servicios de Naturgy en el que se ofrecen recompensas por cada amigo que recomienden nuestros clientes y contraten con Naturgy.
Familia servicios de valor añadido	En el año 2022, adicionalmente al servicio de mantenimiento + reparación, Naturgy compensa las emisiones de CO2 de todos los desplazamientos de los servicios domiciliarios.

Continúa >

Solución para instalación de equipamiento en hogares	Oferta integral para la instalación de calderas, equipos de aire acondicionado, calentadores y termos que incluye asesoramiento, instalación, mantenimiento preventivo anual y emergencias, ampliación de garantía del fabricante a cinco años y posibilidad de financiación.
SVE Xpress Piezas	En nuestro compromiso por mejorar la experiencia de nuestros clientes, hemos desarrollado una nueva modalidad de Servielectric que amplía sus coberturas actuales, cubriendo el coste de las piezas de los principales electrodomésticos del hogar (lavadora, secadora, frigorífico/ congelador, lavavajillas y horno) en el caso que fuese necesaria su reposición para el correcto funcionamiento de los mismos.
SVG Confort	Se ha incorporado una nueva funcionalidad que permite diagnosticar de forma rápida y sencilla si una caldera analógica tiene una avería, evitando que el cliente llame para comunicar que su equipo ha dejado de funcionar correctamente.
Productos y servicios innovadores para comunidades de propietarios y empresas	
Plan Compromiso GAS Comunidades Propietarios	Enmarcado dentro de las Iniciativas Compromiso de Naturgy, y tras el empeoramiento de la situación del mercado energético de gas durante el primer semestre de 2022, Naturgy habilitó en julio una tarifa de gas para comunidades de propietarios, para un volumen de energía determinado, a un precio muy competitivo que será mantenido durante dos años (el precio con señal de coste de energía de 75€/MWh). Con esto, la compañía quiere ayudar a las comunidades de propietarios a hacer frente a una situación de precios récord.
Plan Compromiso GAS Pymes	También dentro de las Iniciativas Compromiso de la compañía, y tras el empeoramiento de la situación del mercado energético de gas, Naturgy habilitó una tarifa de gas para Pymes en diciembre, para un volumen de energía acotado, a un precio anual muy competitivo (el precio con una señal de coste de energía de 99€/MWh).
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. Energía 100% ECO, cuando el cliente lo solicite.
Planes de precio variable	Plan mensual que se adapta al mercado mayorista de electricidad/gas, para aquellos clientes que quieren ahorrar asumiendo cierto riesgo. Energía 100% ECO, cuando el cliente lo solicite.
Familia servicios de valor añadido	Servicios de mantenimiento + reparación de equipamiento del negocio. Configurable en función de las necesidades del cliente.

Continúa >

Productos y servicios innovadores para la industria y gran cliente

Compromiso Gas Industrial	Tarifa de gas natural a largo plazo que ofrece a los clientes industriales un precio estable y competitivo de 55€/MWh en el término de energía, en un contexto de escalada de precios de las materias primas en los mercados internacionales, apoyamos al sector industrial facilitándoles contener su presupuesto energético durante tres años y contribuir a su competitividad.
---------------------------	---

Compromiso Gas Industrial II	Tarifa de gas natural a medio plazo que ofrece a los clientes industriales un precio estable y competitivo de 95€/MWh en el término de energía, en un contexto de escalada de precios de las materias primas en los mercados internacionales, apoyamos al sector industrial facilitándoles contener su presupuesto energético durante dos años y contribuir a su competitividad.
------------------------------	--

Soluciones energéticas innovadoras para comunidades de propietarios, empresas, industria y gran cliente

Gasconfort	Servicio 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 reparto	Gas & reparto (comercialización de gas y servicio de reparto de costes de agua caliente de la comunidad de propietarios sin gestión de la sala). El servicio de reparto incluye el suministro de equipos, lectura, informes y seguro de reposición en caso de avería.
Opción GNL	Servicio que permite llevar el gas natural a clientes alejados de la red de distribución. Incluye suministro, transporte y logística de GNL.
Naturgy Solar	Servicio integral de autoconsumo fotovoltaico, 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 incluido.

Adecuar los procesos a la realidad de los colectivos vulnerables

Atención a clientes vulnerables en España

La pobreza energética es un asunto que preocupa a Naturgy. Para ser parte de la solución, Naturgy cuenta desde 2017, con Plan de Vulnerabilidad energética. Este plan se desarrolla desde diferentes áreas de la compañía con dos actores fundamentales, el área de clientes y la Fundación Naturgy.

Desde el área de clientes se realiza una labor clave: la identificación de este colectivo. Para ello, es esencial colaborar con los servicios sociales de los municipios, que son los que conocen más de cerca estas situaciones. Desde hace más de cinco años, Naturgy dispone de un canal exclusivo de atención para los servicios sociales, facilitando la interlocución y agilizando las gestiones que estos servicios necesiten realizar sobre clientes vulnerables. En el año 2022, se recibieron y gestionaron 71.277 correos electrónicos.

Este canal permite una rápida identificación y comunicación de los hogares en situación de vulnerabilidad. Los servicios sociales contactan con la comercializadora y se 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 una monitorización más continua de estos clientes.

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.

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.

La acción realizada desde las empresas comercializadoras de energía de la compañía en España se complementa con las iniciativas llevadas a cabo por la Fundación Naturgy. En el apartado Vulnerabilidad Energética, dentro del capítulo 10. Responsabilidad social, se ofrece información detallada sobre la actividad de la Fundación en este ámbito.

Atención a clientes vulnerables 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 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).

En 2022, se ha adaptado el sistema de facturación 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.

Asequibilidad de la energía

Adicionalmente a la excepcional coyuntura de precios de la energía descrito al inicio de este capítulo, Naturgy considera que la asequibilidad de la energía para los clientes está influenciada por otros 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 de Gestión Consolidado.



			2022	2021
Argentina	Negocio de gas	Tarifa promedio al por menor (clientes retail residencial)	5,79	4,70
		Tarifa promedio al por menor (clientes retail comercial)	5,25	3,84
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados industrial)	7,63	6,97
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados servicio transporte)	7,09	6,59
		Factura típica por 50 MMBTU (retail)	24	20
		Factura típica por 100 MMBTU (retail)	50	40
Brasil	Negocio de gas	Tarifa promedio al por menor (clientes retail)	39,41	33,01
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados)	14,35	10,45
		Factura típica por 50 MMBTU (retail)	149	130
		Factura típica por 100 MMBTU (retail)	14.480	13.350
Chile	Negocio de gas	Tarifa promedio al por menor (clientes retail residencial)	27,91	24,84
		Tarifa promedio al por menor (clientes retail comercial)	23,54	17,28
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados industrial) ⁽¹⁾	14,36	9,78
		Factura típica por 50 MMBTU (retail)	133	103
		Factura típica por 100 MMBTU (retail)	266	205
España	Negocio de gas	Tarifa promedio al por menor (clientes retail)	21,20	17,37
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados)	26,45	8,81
		Factura típica por 100 MMBTU (retail)	2.120	1.737
	Negocio eléctrico	Tarifa promedio al por menor (clientes retail)	0,26	0,20
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados)	0,20	0,12
		Factura típica por 1000 kWh (retail)	257	199

Continúa >

			2022	2021
México	Negocio de gas	Tarifa promedio al por menor (clientes retail)	13,54	10,08
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados)	12,59	9,40
		Factura típica por 50 MMBTU (retail)	677	504
		Factura típica por 100 MMBTU (retail)	630	1.008
Panamá	Negocio eléctrico	Tarifa promedio al por menor (clientes retail)	0,14	0,14
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados)	0,03	0,03
		Factura típica por 500 kWh (retail)	19	16
		Factura típica por 1000 kWh (retail)	336	336

En España el cálculo de la tarifa promedio negocio de gas y eléctrico:

- Año 2021: datos reales de facturación nov. 20 - oct. 21 (a fecha de extracción no se disponen de datos reales de nov. - dic. 21).
- 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).

Para estos datos se han utilizado tipos de cambio medio.

⁽¹⁾ No incluye GNV, ni GNL para plantas satélite unicliente de regasificación.

En relación con los cortes de suministro, Naturgy informa sobre el número de clientes desconectados, tanto de gas como de electricidad, por impago y cuántos de ellos son reconectados antes de 30 días, una vez es efectuado el pago. El detalle de esta información está disponible en el capítulo 12. Anexos, apartado Experiencia de cliente.

3. Relación con el cliente

Los clientes de Naturgy pueden interactuar con diferentes áreas de la compañía en función de sus necesidades. En España, las actividades de comercialización y distribución están claramente separadas. La comercialización de energía está liberalizada, sin embargo, la distribución de gas y electricidad están reguladas. 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 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 España

Atención al cliente en el negocio de comercialización

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 y fácil de usar, que ofrece las soluciones necesarias para adaptarse a cada tipo de cliente.

El modelo de atención al cliente de Naturgy está basado en la cercanía y es multicanal. Es decir, atiende por teléfono, email, carta y la oficina de garantía y, de manera digital, desde la web, a través de redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram), vía Chatbot y WhatsApp, así como mediante atención presencial gracias a sus más de 150 tiendas distribuidas por todo el territorio nacional. Además, Naturgy persigue que la experiencia del cliente sea homogénea en todos sus canales.

En un contexto de proliferación de los canales digitales, Naturgy ha dotado de una mayor usabilidad y más funcionalidades el espacio digital. Por ello, ha otorgado una mayor relevancia al asistente virtual Pepe, que está 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 2022, la actividad de atención al cliente se ha visto incrementada, especialmente debido al contexto generalizado a todo el sector de elevados precios de la energía, los continuos cambios regulatorios que se han producido y un aumento de la exigencia por parte de los clientes.

En 2022, Naturgy ha continuado trabajando en la transformación del modelo global de atención al cliente después de observar sus peticiones y sugerencias. La evolución hacia un modelo “yo me ocupo” proporciona al agente de Naturgy más herramientas y capacidades para poder resolver las consultas en una llamada. Cuando no sea posible, el mismo agente asume el caso como propio y lo seguirá hasta la resolución y comunicación final.

Este modelo busca alcanzar el reto de diferenciar a Naturgy respecto a la competencia mediante la palanca de un servicio de atención excelente que asegure al cliente la resolución de sus solicitudes en el tiempo adecuado a través del empoderamiento del agente.

Modelo de atención al cliente de Naturgy



Modelo operativo y formativo

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

Modelo de mejora continua de calidad (Kaizen) y de altavoz de pains agente-cliente para atacar causas raíz y mejorar la satisfacción.



Modelo tecnológico

Apuesta por una revolución tecnológica que impulse la autogestión de los clientes.

Mejorar la experiencia del agente y del cliente son claves para la mejora del servicio.



Modelo de contratación y económico

Construcción de un modelo de alianzas con los proveedores considerándolos *partners* del servicio, y un alineamiento de los objetivos, beneficioso para ambos.

Medios de atención al cliente



- Canal telefónico.
- Canal digital.
- Canal presencial.
- Gestión personal.
- Tiendas.
- Oficina de garantía.

Además, la compañía ha seguido trabajando en los siguientes ámbitos:

- Facilidad y simplicidad en la gestión, buscando mejoras en sus procesos y soluciones.
- Fomento de la autogestión y digitalización de los clientes. Para ello, la compañía continúa desarrollando y mejorando las herramientas digitales, apostando por los automatismos con robots avanzados tanto en voz, como en redes sociales y en WhatsApp. Estas herramientas facilitan respuestas inmediatas y resuelven las necesidades del cliente de manera ágil.
- Fomento del uso de las comunicaciones digitales que contribuyen positivamente al medio ambiente.

Principales acciones desarrolladas en 2022

- 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 pone a su disposición la video-asistencia, que permite realizar un diagnóstico de las averías de los clientes para que dispongan de una solución más eficiente.
- Implantación de una nueva sección de ayuda en las webs de la Comercializadora Regulada y de Naturgy Iberia negocios, para que los clientes tengan, en un único lugar, respuesta a sus preguntas frecuentes, así como la ampliación en alcance del Chatbot para cubrir el segmento de negocios de Naturgy Iberia.
- Atención de colectivos especiales o en procesos más complejos, para reforzar su voluntad de acompañamiento y cercanía del servicio.
- Incremento de la eficiencia operativa, desarrollando robots (RPA's), que automatizan la gestión de tareas de back office, como el envío de documentación a los clientes.
- Se ha dotado a los agentes que atienden los servicios de valor añadido de herramientas de soporte como el Chatbot Pepe para agentes.
- Análisis de las conversaciones de los agentes y desarrollo de un modelo de evaluación, basada en tecnología de speech analytics. También se han auditado los procesos y consolidado los sistemas de información implantados durante 2021, identificando propuestas de mejora que serán implantadas en futuras evoluciones.
- Implantación de la herramienta FLEX de gestión de incidencias y solicitudes para la comunicación entre los distintos canales que prestan el servicio de atención y el proveedor de gestión del conocimiento. Entre otras ventajas la herramienta facilita la trazabilidad de las consultas y pone foco en las cuestiones para las que los canales presentan dudas, permite la accesibilidad en tiempo real del estado de las consultas, favorece la anticipación, optimizando la interacción con los canales y agiliza y mejora los tiempos de respuesta.
- Naturgy ha potenciado como canal de comunicación con el cliente la factura, donde se ha ido enviando información y los objetivos comerciales de la compañía. En ella también se difunden las medidas de eficiencia energética y las distintas promociones que ha realizado a lo largo del año.
- Durante este año se ha potenciado la "factura interactiva" que permite al cliente tener una interacción con ella para conocer informaciones históricas, comparativas y de detalle sobre los conceptos que le son facturados, algo que, en este año, más que nunca, ha adquirido un carácter básico en la planificación de los clientes.
- Durante este año, destaca de nuevo el incremento de la factura online, que ha experimentado un crecimiento sostenido de medio punto mensual, pasando de un 41% a un 51% a cierre 2022, gracias a todas las medidas de digitalización impulsadas por la compañía.

En el ámbito de los centros de atención presenciales, en 2022 se ha trabajado en diversas acciones de mejora:

- Desarrollar un cuadro de mando de toda la actividad de las tiendas para mejorar la gestión de estas (actividad, afluencia, captaciones).
- Proyecto de medición de los tiempos de espera en 27 centros para mejorar la experiencia del cliente en relación con las colas de espera
- Medición de calidad del servicio en centros a través de metodologías como el cliente misterioso, con el fin de asegurar la calidad y homogeneización de la atención en toda la red.

Interacción en canales digitales

Dada la creciente importancia que tienen los canales digitales de Naturgy en la relación con sus clientes, a continuación, se ofrece información sobre el volumen de actividad registrado en 2022 en estos.

En la aplicación y la web de Naturgy Iberia se siguen incrementando la propuesta de servicios como el recomendador de potencia óptima, pago por criptomonedas, selección del día de pago, WhatsApp como canal de comunicación, impulso del chatbot y un nuevo resumen de factura mucho más intuitivo para clientes.

En total, durante este periodo se han atendido más de 843.000 solicitudes online por chatbot, más de 190 pagos mediante criptomonedas, 386.000 lecturas facilitadas de gas y alrededor de 897.000 instancias de la app Naturgy Clientes instaladas. Respecto a los servicios online, los clientes han realizado un total de 7,5 millones de consultas y gestiones mediante las plataformas digitales habilitadas por la compañía.

El número de contratos registrados en el área de clientes ha aumentado de 1.935.700, en 2021, a 2.432.700 clientes, en 2022, contando Naturgy Iberia y Comercializadora Regulada. Adicionalmente, cabe destacar que www.naturgy.es ha registrado más de 30,9 millones de sesiones durante 2022, www.comercializadoraregulada.es más de 6,8 millones y 15,0 millones de sesiones en las apps.

Respecto a las redes sociales, se han alcanzado más de 222.000 *fans/followers* tanto en Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn, generando más de 50 millones de impresiones de contenido y 150.000 interacciones.

Atención al cliente en el negocio de redes de distribución

Las principales iniciativas relativas a la atención de clientes desarrolladas en 2022 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 mayor volumetría” - Inspección Periódica - focalizado en mejorar la autogestión del cliente y en aumentar los horarios de atención, vía 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 de modelo de gestión de reclamaciones:
- Revisión y optimización del catálogo de respuestas tipo.
- Implementación de nuevo árbol de causas raíz de reclamaciones.
- Robotización y cierre automático de peticiones de servicio.
- Digitalización del proceso de gestión de reclamaciones.
- Mejoras de usabilidad en la herramienta de gestión de peticiones de servicio.

La atención al cliente en Latinoamérica

La atención al cliente en el ámbito del negocio de redes de electricidad y gas en Latinoamérica sigue las mismas premisas que el modelo en España, basado en aprovechar las ventajas tecnológicas de 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 2022 en este ámbito.

Argentina

- Canal de Oficina Virtual (OV): se ha puesto a disposición de los clientes una nueva versión de la Oficina Virtual con mejoras que integran todas las necesidades de interacción de los clientes con la distribuidora, entre cuyas novedades más importantes destacan:

- Es un sitio “full responsive”, que permite a los clientes/usuarios poder hacer uso de la herramienta digital independientemente del dispositivo que utilice, ya sea un ordenador, una *tablet* o un móvil, accediendo a la totalidad de las funcionalidades.
- Permite el acceso a cualquier persona, sea cliente o no de Naturgy, garantizando su uso mediante la inclusión de un validador de identidad al comienzo del registro para el acceso al espacio digital.
- Permite también consultar facturas y descargarlas, consultar consumos actuales e históricos y posibilita realizar pagos de consumo con tarjeta de crédito y débito, como también formalizar online y en forma automática planes de pago.
- Incorporación al Canal de atención telefónico (fonoGas) de un agente basado en Inteligencia Artificial para la respuesta automática de preguntas. Desde su implantación tiene una tasa de respuesta de más del 40% de las llamadas que recibe ofreciendo una respuesta completa ante las consultas de los clientes, sin la necesidad de derivar su llamada a un teleoperador.
- Implantación de Salesforce: sustitución de las diversas herramientas que se venían utilizando para la atención y gestión de trámites, consultas y reclamaciones por Salesforce, que aporta mayor agilidad y trazabilidad al proceso de atención al cliente.
- Pagos con QR: incorporamos el código QR en la factura para que los clientes puedan escanearlo desde su teléfono móvil y pagar online.

Brasil

- Mejora de la experiencia del cliente, incrementando la capacidad de autogestión, reforzando el portal “Minha Naturgy” que permite a los usuarios interactuar con los principales servicios (buscar un duplicado de factura, mirar los débitos, cambiar el titular de las facturas, fraccionar la deuda, pedir gas o eliminar su contrato de suministro), según sus preferencias, en cualquier momento y desde cualquier lugar.
A lo largo del año, la compañía registró más de 3,1 millones de contactos, el 63% de los cuales fueron a través de autoservicio en el portal “Minha Naturgy”, donde ya cuenta con más de 600.000 clientes registrados.
- Implantación del servicio de DialMyApp (DMA). Cuando el cliente llama a la central telefónica por un dispositivo móvil, el sistema presenta una solución alternativa, cognitiva, agnóstica a los canales y tecnologías. El sistema presenta en el móvil una serie de opciones de atención por canal de autogestión. Gracias a dicho servicio, más de 182.000 clientes que solicitaron atención telefónica a lo largo de 2022 fueron incentivados a utilizar el canal digital. Para 2023, la meta es aumentar aún más este servicio mediante la automatización del IVR (Interactive Voice Response).
- Implantación de Chat Bot a través de WhatsApp: los clientes que buscan servicio en esta plataforma son atendidos inicialmente por un Bot que puede resolver peticiones como obtener facturas, negociar deudas, solicitar la reconexión de gas o simplemente informar facturas que están pendientes de pago.
- Incremento de la factura online y nuevas formas de pago: hasta el momento cerca del 57% de la base de clientes ya reciben la factura por correo electrónico. También se ha facilitado el fraccionamiento de la deuda y se han implementado nuevas formas de pago. A través de “Minha Naturgy” y Chat, los clientes tienen la oportunidad de pagar su deuda hasta en 24 cuotas mensuales sin intereses. Además, existe la posibilidad de que los clientes paguen su cuenta a través de PIX, un nuevo tipo de transferencia de valores a través de los bancos que implica un menor coste de recaudación y mayor rapidez.

- Formación de agentes: desarrollo de una plataforma de formación online para los agentes de todos los canales de atención. Las rutas de formación fueron divididas conforme el nivel de aprendizaje de cada agente. La herramienta permite un monitoreo a distancia del aprovechamiento individualizado.
- Gestión de reclamaciones: refuerzo del anillo de atención de reclamaciones PAControl que se encarga de asegurar la atención end-to-end con un equipo especializado en el control de plazos y calidad de las respuestas, con una estructura tecnológica de apoyo para alcanzar una respuesta de alto nivel, redundando en una mejora significativa en la experiencia y la satisfacción.

Chile

- Revisión del proceso de medición de Net Promote Score (NPS), incorporación de nuevos procesos potenciales en la medición que permitan determinar nuevos espacios de mejora a la experiencia de nuestros clientes de cara a los distintos servicios.
- Mesa de trabajo para mejorar los índices de NPS de reclamaciones y canales de contacto, manteniendo los estándares de servicio de atención actuales.
- Rediseño del sitio web, que incorpora una interfaz más adaptada a las necesidades de los usuarios, y mejora la accesibilidad a los servicios de pago de cuenta, centro de ayuda online y otros.
- Introducción de mejoras en el centro de ayuda online, con la incorporación de nuevas funciones que permiten atender una mayor cantidad de requerimientos de forma ágil y cómoda para los clientes.

México

- La aplicación “Naturgy contigo” se ha posicionado como una opción de pagos estable para la factura gracias a la incorporación de PayPal como procesador de pago.
- Salesforce: integración de la herramienta en el proceso de captación de clientes, digitalizando la forma en la que Naturgy localiza a los clientes para ponerlos en servicio. De esta forma se unifica el proceso de gestión y atención de clientes en una única plataforma.
- Front Único: se ha llevado a cabo la consolidación de la incorporación del anillo de atención a clientes al servicio de *call center* que comenzó en noviembre de 2021, de esta manera es un solo proveedor el que realiza el proceso de atención a clientes mediante el canal telefónico. Este servicio integra el proceso de atención a clientes doméstico/comercial, atención a clientes PyMES e Industrial, captación de clientes, atención clientes en redes sociales y resolución de necesidades del cliente en el primer contacto. Se ha digitalizado el IVR (Interactive Voice Response) con el cual se reciben las llamadas en el *call center*, condición que facilita la explotación de los datos que se generan por este canal de atención.
- Purecloud Genesys: esta herramienta tecnológica soporta toda la gestión del *front* único para el proceso de atención a clientes y permite que el personal de operación controle, gestione y monitorice en tiempo real el proceso de atención telefónica, realizando acciones preventivas y correctivas en la gestión diaria. Los datos que se generan facilitan el análisis para determinar el comportamiento de los clientes durante su ciclo de gestión. Entre esta herramienta y Salesforce se genera omnicanalidad.

Panamá

- Atención presencial: formación de más de 80 horas a los agentes de atención presencial que prestan el servicio de atención al cliente en oficinas comerciales.
- Call center: traslado del centro de atención telefónica desde Colombia a Panamá para cumplir con la Ley 194 del 31 de diciembre de 2020, que establece que la empresa debía trasladar el centro de llamadas a territorio nacional. El proyecto tuvo una duración de más de diez meses y conllevó la planificación, preparación y logística del traslado, que involucró a muchas áreas de la compañía. Incluyó alrededor de dos meses de formación dada por personal propio a los nuevos agentes encargados de ofrecer la atención telefónica a los clientes, para reforzar el conocimiento de los nuevos agentes locales.
- Canal digital: continuación del plan de mejora y nuevas funcionalidades de la aplicación “Naturgy Panamá Clientes”, entre otras aquellas enfocadas a incrementar la información para clientes de paneles fotovoltaicos, la notificación de anomalía en lectura, la notificación de la suspensión de suministro y preguntas y respuestas frecuentes.



Gestión de las reclamaciones

La tramitación de las reclamaciones y las quejas en España, Argentina, Brasil, Chile, México y Panamá se realiza desde los tres ámbitos de comercialización (residencial, comercial e industrial) y la distribución de gas y de electricidad.

Durante el ejercicio 2022, la compañía ha gestionado un volumen total de 2.111.738 reclamaciones y quejas, que representan un 4,8% del total de contactos con los clientes. El tiempo medio de respuesta global ha sido de 12 días.

En España, con el objetivo de mejorar la atención a organismos, la agencia de protección de datos y la atención a derechos ARCO se ha completado con éxito el proyecto de incorporación de un proveedor nuevo con un perfil más especializado y mayor capacidad de dotar herramientas que mejoren la atención.

En el caso de reclamaciones que impliquen a procesos ejecutados por las distribuidoras, (lecturas, calidad de suministro, altas nuevas, etc.), tanto de gas como de electricidad, estas son canalizadas a través de la unidad de Acceso de Terceros a la Red (ATR). En este sentido, la mayor parte de las reclamaciones están relacionadas con la facturación, contratación y cobro.

En cualquier caso, en el ámbito de las reclamaciones o quejas, la organización no solo atiende a clientes finales, también a aquellos que puedan tener una reclamación o queja por la acción o inacción causada por sus activos de distribución (obras en realización, elementos técnicos en vía pública, etc.).

Gestión de reclamaciones

	2022	2021
Nº total de reclamaciones entrantes en el año	2.111.738	1.734.799
Nº reclamaciones en cartera	107.523	105.735
Nº reclamaciones entrantes/Nº contactos (%)	4,8	4,8
Tiempo Medio de Resolución TMR (días)	11,7	12,5

Nota: el desglose por negocio y país se reporta en el capítulo 12. Anexos, apartado Experiencia de cliente.

El aumento de los indicadores de reclamaciones respecto al año anterior viene dado como consecuencia de que en 2021 no se dispuso del dato a la fecha de publicación del informe de Brasil, Argentina, México y Panamá.

Durante el ejercicio 2022, la compañía ha gestionado un **volumen total de 2.111.738** reclamaciones y quejas, que representan un **4,8% del total** de contactos con los clientes

Satisfacción y experiencia de cliente

Satisfacción global con la calidad del servicio (escala 0-10)

	2022	2021
España (retail)	7,2	7,3
España (personalizado)	7,2	7,7
Argentina	8,7	8,3
Brasil	8,2	8,4
Chile (gas) ⁽¹⁾	5,3	5,9
México	ND	6,6
Panamá	8,2	7,3
Satisfacción global con la calidad del servicio (1-10)	7,6	7,5

⁽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.

Nota: en España, el año ha estado marcado por diferentes aspectos que han afectado a la satisfacción:

1.- Los cambios de peajes, tanto en electricidad como en gas, que han generado problemas de facturación y correspondientes reclamaciones.

2.- El impacto de la situación del mercado con los precios de la energía que tiene un impacto relevante en la percepción de la imagen de las compañías energéticas y por consiguiente en la valoración de la satisfacción.

De cara a paliar los efectos exógenos que inciden en la satisfacción del cliente, se han implantado los siguientes proyectos que han permitido en el segundo semestre tener una senda constante de mejora de los indicadores de calidad:

- “Kaizen”: planes de acción con los agentes de atención para identificar los puntos de mejora, acciones formativas y de *coaching* para los agentes con peores indicadores, revisión de operativas y argumentario para los motivos de contacto con peor satisfacción.
- “Kondo”: plan de valoración de llamadas mediante las escuchas con personal interno de Naturgy con el fin de que los responsables de los procesos identifiquen mejoras escuchando a los clientes.
- “FACE”: plan de comunicación de los principios de atención y actitud que han de tener los agentes al atender al cliente mediante la aportación de imagen visual (carteles, vinilos, póster, etc.) para los centros de atención.
- “Modelo yo me ocupo”: implantación en el segundo semestre de un nuevo modelo de atención que empodera a los agentes para ser más resolutivos en la atención.
- “Plan de choque”: analítica avanzada derivada de la operativa y el proyecto “Close the Loop” que ha permitido trazar viajes del cliente e identificar puntos de mejora para optimizarlo.
- Incorporación del WhatsApp: para la gestión de peticiones rechazadas con el fin de proporcionar una mejor experiencia del cliente, dada la facilidad del canal para acompañar al cliente durante su resolución.

En 2022, destaca en el Chatbot un promedio de satisfacción del 42% en su parte automática, que ha absorbido todos los vaivenes de este año tan convulso, con un crecimiento exponencial en el número de sesiones, y un promedio del 48% de satisfacción con la resolución cuando se escala a un agente.

4. Un servicio de calidad y fiable

Otra de las máximas de Naturgy es alcanzar un nivel satisfactorio de calidad, seguridad y fiabilidad del servicio a través del mantenimiento de las instalaciones y redes de electricidad y gas, para poder cumplir con los estándares más exigentes de la industria y con 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. Entre estas medidas, cabe destacar el tiempo medio de respuesta para las emergencias de máxima prioridad de la red de gas en España, que es inferior a media hora.

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 el capítulo 12. Anexos, apartado Experiencia de cliente.

Continuidad del suministro eléctrico

	España		Panamá	
	2022	2021	2022	2021
TIEPI: tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada (horas)	0,59	0,60	38,37	42,37
SAIFI: frecuencia de corte de energía eléctrica (nº de interrupciones por cliente)	1,17	1,10	19,31	22,07
SAIDI: duración media de los cortes eléctricos (horas)	1,22	1,04	0,91	1,09
NIEPI: interrupciones equivalente de la potencia instalada	0,82	0,84	19,59	20,65
CAIDI: duración media de interrupción del cliente (minutos)	62,43	56,46	169,20	177,00

Los principales motivos que han provocado un descenso en la continuidad de suministro en España en relación con 2021 han sido los incendios que asolaron fundamentalmente Galicia y en menor medida otras zonas del norte de España, así como algunos temporales que provocaron que los indicadores no mejorasen respecto a 2021 en las zonas donde Naturgy distribuye.

Para mejorar estos indicadores, Naturgy invertirá en 2023 más de 300 millones de euros en diversas actuaciones, una parte importante de las mismas buscan la digitalización de la red que permitan una operación más eficiente con la consiguiente mejora en la calidad del servicio.

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:

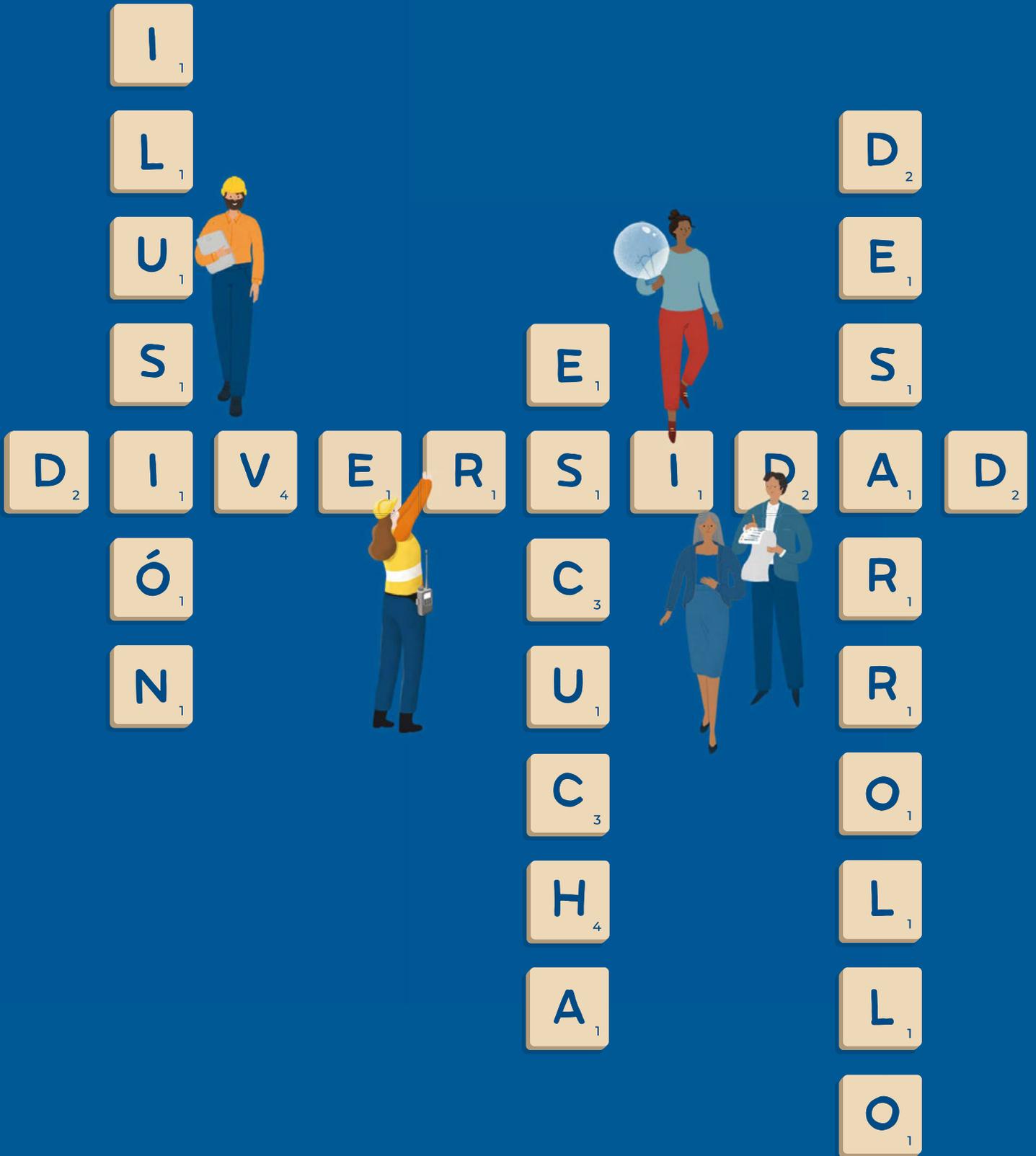
- La disminución de la recaudación de impuestos para la hacienda pública.
- Mayores costes de la energía para el usuario final.
- La competencia desleal entre las empresas.
- Riesgo para la seguridad de las personas por las conexiones ilegales.
- Discontinuidades en el suministro por sobrecarga de la red causada por los enganches ilegales.

Entre las acciones de investigación y antifraude energético desarrolladas por Naturgy en colaboración con las fuerzas y los cuerpos de seguridad durante el año 2022. En España, continúan destacando las intervenciones practicadas por fraude de electricidad en plantaciones ilegales de cultivo de cannabis (indoor) que siguen incrementándose año a año. También, en colaboración con las fuerzas y los cuerpos de seguridad la compañía ha participado en 20 actuaciones antifraude por conexiones ilegales en viviendas ocupadas, lo cual supuso la suspensión de 250 conexiones.

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 los 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.

siete

Compromiso y talento



siete

Compromiso y talento

Contribución de Naturgy a los ODS



1. Compromiso y talento.
2. Interés por las personas
3. Seguridad y salud.

Naturgy mantiene un fuerte compromiso con sus profesionales y su desarrollo, a través del impulso al liderazgo inclusivo, una experiencia profesional dinámica y de reconocimiento, un marco organizativo flexible y su cultura transformadora como ejes de su estrategia 360º de gestión de personas y propuesta de valor profesional.

Para promover un buen entorno de trabajo, Naturgy ofrece un empleo estable, en un sector estratégico, con perspectivas de futuro, desplegando procesos formativos y de desarrollo en línea con los objetivos del actual plan estratégico de la compañía y los retos de la transición energética. A través de la Universidad Corporativa, los empleados y colaboradores de Naturgy pueden ir ampliando y actualizando su perfil profesional a través de un amplio catálogo de contenidos, herramientas y plataformas, en múltiples formatos.

En este contexto de compromiso, la compañía está priorizando la incorporación de nuevo talento a través de programas como "Flex & lead", que permiten a jóvenes de perfiles diversos tener su primera experiencia laboral en Naturgy, sumándose a equipos especialistas en proyectos estratégicos de negocio.

Otro de los ejes clave de la gestión del equipo humano de Naturgy es la diversidad e igualdad, que promueve el respeto, el diálogo, la valoración de la diferencia y el comportamiento responsable como base de un entorno de trabajo seguro y de calidad. Para ello, el Código Ético de Naturgy establece las pautas, de obligado cumplimiento, que deben seguir los empleados en su desempeño diario y, de manera específica, en las interacciones que mantienen con sus grupos de interés. Para ello, la compañía establece una serie de protocolos de obligado cumplimiento todos. En este contexto, quedan fijadas pautas y protocolos, como los de lanzamiento de ofertas de trabajo, que definen cómo deben ser la oferta, las entrevistas, y todos los procesos involucrados en la captación y contratación, garantizando la igualdad de oportunidades.

Con visión integral, Naturgy mantiene a su vez un fuerte compromiso con la seguridad, bienestar y la salud de las personas, focalizando todas sus acciones y políticas a preservar, prevenir y fomentar esta responsabilidad; destacando el liderazgo y protagonismo que todos los integrantes de la compañía tienen, como compromiso individual y colectivo, extensible también a las empresas colaboradoras.

Asimismo, el Plan de acción en Seguridad y Salud con horizonte 2023, contempla el impulso al bienestar y la prevención en salud física y emocional de los empleados y las empleadas y de sus familias, a través de la formación, sensibilización y promoción de hábitos saludables.



1. Compromiso y talento

Evolución y resultados

Interés por las personas

	2022	2021
Número de empleados a 31/12	6.982	7.231
Hombres/mujeres (%)	67/33	68/32
Mujeres en puestos directivos ⁽¹⁾ (%)	26,2	21,2
Plantilla menor de 30 años (%)	4,9	4,0
Gastos de personal (millones de euros)	547	940
Inversión en formación anual (millones de euros)	4	5
Empleados promotores del NPS (%)	31	24
Empleados en convenio colectivo (%)	69	70

⁽¹⁾ El porcentaje de mujeres en posiciones directivas y gerenciales es del 33,7% (32,4% en 2021), en línea con el objetivo de alcanzar un 40% al 2025, del Plan de Sostenibilidad de Naturgy.

Seguridad y salud

	2022			2021		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Hombres	Mujeres
Número de accidentes con tiempo perdido (Nº empleados)	8	7	1	8	7	1
Días perdidos por accidentes con tiempo perdido	392	391	1	201	188	13
Fallecidos	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido	0,12	0,15	0,04	0,10	0,13	0,04
Índice de gravedad accidentes con tiempo perdido	5,66	8,00	0,00	2,61	3,61	0,52

Logros destacados del año

- Firma del Convenio Colectivo 2021-2024, donde el fomento de la conciliación y la corresponsabilidad entre hombres y mujeres es uno de sus pilares fundamentales.
- 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 de empleado.
- Se ha iniciado un nuevo ciclo de Evaluación 360º como proceso clave de la gestión de talento directivo y gerencial de la compañía. Esta valoración multifuente y multidimensional permite a la organización obtener el perfil de las competencias de liderazgo de sus profesionales y supone el inicio de un proceso de desarrollo de dos años.
- El Servicio de Atención al Empleado ha cumplido su décimo aniversario en 2022, consolidándose como el punto de contacto único y centralizado de los empleados con la organización a través de un enfoque multicanal.
- La unidad de People Analytics ha iniciado la implantación gradual de una nueva estrategia metodológica para el tratamiento de la información de la plantilla que se ha concretado en la transformación del Modelo de Información de Plantilla, herramientas de analítica prescriptiva, y desarrollo de una estrategia de Mínimos Productos Viables (MPV's).
- Se han realizado 58.976 horas de formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales desarrolladas en 996 acciones formativas en modalidad presencial y online que han contado con la participación de 20.671 personas.
- Se ha iniciado la aplicación de Business Analytics a las inspecciones documentadas de seguridad lo que supone un paso más en la explotación inteligente de la información y los datos de seguridad, mejorando las garantías de calidad y seguridad de los trabajos.
- La implantación del "Plan Psicosocial 2021-2022" ha tenido impactos muy positivos en el control de los factores psicosociales y la mejora de la salud y el bienestar de los empleados y las empleadas.



2. Interés por las personas

Resumen de reconocimientos obtenidos en 2022

Sellos y certificaciones

Certificación EFR Global

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



Certificación Top Employer España 2022

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.



Sello Empowering Women's Talent

Este sello, otorgado por Equipos & Talento, reconoce el compromiso de la compañía con el empoderamiento del talento femenino, a partir de su adhesión a su programa de desarrollo y liderazgo, que promueve el aprendizaje, networking, visibilidad e inspiración del talento diverso y femenino en las empresas.



Certificación CLIP

En 2018, y por 5 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.



Certificación Bequal

En reconocimiento a la gestión de excelencia en materia de diversidad en capacidades diferentes.



Sello HDH 2022

Certificado Human Digital Health que reconoce casos de éxito de las TOP Empresas con mejores prácticas en Transformación digital enfocada a las personas, bienestar corporativo y salud emocional, en cuatro pilares: estrategia corporativa, buenas prácticas globales, formación a la plantilla y, comunicación interna y externa



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 Diversity Company

Naturgy forma parte del Top 40 de empresas en España, reconocidas por INTRAMA, por su compromiso con la diversidad e igualdad, destacando sus programas del año 2022 entre las mejores prácticas de impulso al valor de “la diferencia” en la gestión del talento y equipos diversos.



Ranking MERCO TALENTO

En 2022, se ha publicado la 16ª 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 6000), 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 ocupa el puesto n.º 63, destacando las iniciativas de gestión de talento, formativas y de mejora en la experiencia de los empleados, enfocadas principalmente en bienestar y salud, física y emocional.



Ranking de Universum

Naturgy se posiciona dentro del top 100 de las empresas más atractivas de España para estudiantes de Business en el año 2022. Asimismo, se ubicó en la posición 38 dentro del ranking de estudiantes de Ingeniería y en el lugar 25 en Natural sciences.



Premios

Premios Salud y Empresa

El equipo de Prevención y Salud de Naturgy obtuvo el segundo lugar, de entre más de 40 proyectos y empresas que postularon buenas prácticas en el ámbito de bienestar. Este premio, que entrega el medio especializado RRHHDigital destaca la apuesta de la compañía por integrar la formación, la tecnología, cultura y escucha periódica, como palancas de impulso al bienestar en Naturgy, con un compromiso y visión 360.



Top 3 de los mejores gestores de salud y bienestar del año

El director general de Personas y Organización de Naturgy, Enrique Tapia, fue distinguido en el Top3 de los mejores gestores de salud y bienestar del 2022, por RRHHDigital, en reconocimiento a su liderazgo e impulso innovador a programas de mejora de la experiencia de los empleados y su bienestar en Naturgy, desde una visión global.



Premios HDH 2022

Los Premios HDH (Human Digital Health), organizados por INTRAMA identifican, valoran y reconocen las iniciativas más relevantes de las compañías en transformación digital e impacto en el negocio, enfocadas en las personas y su bienestar y salud con visión 360º, en lo físico, psicológico y emocional. Naturgy ha obtenido el primer lugar en la categoría: ‘Transformación digital enfocada a recursos humanos’.



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:



Equipo

Cohesión.
Liderazgo.
Ilusión.



Innovación

Evolución.
Digitalización.
Agilidad.



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 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 y el Protocolo de Prevención del acoso laboral, sexual y por razón de sexo.

El “Plan de Igualdad corporativo” de Naturgy para España, aprobado junto con la representación sindical y publicado en el BOE con N.º de Registro 90100073112013, identifica las fortalezas que hay que mantener y muestra las debilidades a corregir.

Consciente de la necesidad de seguir trabajando en materia de igualdad y de adaptación al nuevo entorno y desarrollo normativo, actualmente Naturgy se encuentra negociando con la parte social una renovación del “Plan de Igualdad” para seguir avanzando en la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, detectando nuevas necesidades y elaborando propuestas de acción. Del mismo modo se encuentra también en proceso de negociación un nuevo Protocolo de Prevención contra el acoso sexual y por razón de sexo.

Protocolos

Para garantizar el cumplimiento del “Plan de Igualdad” y su compromiso con la diversidad, Naturgy establece, entre otras medidas, protocolos de actuación específicos contra el acoso y de buenas prácticas en la comunicación, destinados a mandos y profesionales del equipo de Personas de negocio que intervienen en un proceso de selección y en la gestión de equipos.

El protocolo contra el acoso 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.
- Formación a toda la plantilla y, en especial, a los mandos con personas a su cargo.
- Obligación de las personas trabajadoras de poner en conocimiento de su responsable cualquier caso de acoso.

A través del protocolo se ofrecen una serie de garantías para aquellos que lo necesiten:

- 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.

El procedimiento de actuación en caso de detectar una situación de acoso establece dos vías:

- Procedimiento informal no obligatorio: la persona afectada informa a la presunta persona agresora de que ese comportamiento es inadecuado, ofensivo e interfiere en su trabajo. Si no se soluciona por esta vía se procederá al procedimiento formal.
- Procedimiento formal: se comunica la situación de acoso siguiendo los siguientes pasos:
 - Notificación a la Comisión del Código Ético o denuncia ante superior jerárquico o ante la Dirección de Personas.
 - Investigación: recopilación de información y realización de entrevistas con las personas afectadas y, si los hubiera, testigos.
 - Adopción de medidas cautelares en caso necesario.

El procedimiento termina con un informe de conclusiones que debe recoger la resolución del procedimiento, así como las medidas y la solución adoptada en cada caso.

Por otro lado, Naturgy, en el Protocolo de buenas prácticas en los procesos de selección, tiene por objetivo evitar la discriminación a través de las siguientes medidas:

- Reclutamiento: en la publicación de ofertas, uso de lenguaje no discriminatorio e inclusivo, con requisitos que garanticen la igualdad de condiciones de candidatas/os (género, físico, raza, discapacidad, religión o creencias personales).
- En el proceso de selección: en el caso de candidatas/os con discapacidad, asegurar que cuentan con la accesibilidad necesaria para llegar a la entrevista. Evitar prejuicios y estereotipos asociados al género, físico, raza, discapacidad, edad, religión, o creencias religiosas de cualquier tipo. Evitar preguntas personales y, en caso necesario, justificarlas.
- En la acogida: informar de las políticas de igualdad y beneficios sociales sin discriminación. Ofrecer oportunidades de carrera basadas en méritos y capacidades.

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.** Naturgy fomenta el rol profesional de las mujeres para avanzar en la paridad de género en todos los niveles de la compañía. Lo hace a través de acciones formativas específicas, programas de desarrollo de la carrera e impulso del liderazgo, y priorizando a este colectivo en las evoluciones organizativas.
- **Generacional.** El balance generacional es uno de los compromisos de Naturgy y lo realiza a través de programas de contratación y desarrollo de jóvenes profesionales y de programas de desarrollo de talento intergeneracional como el programa “Flex & lead” (ver apartado Captación y desarrollo del talento diverso..)
- **Discapacidad.** En este apartado se impulsan acciones como “Plan Familia”, “Plan Capacitas”, o “Plan Aflora”, además de crear prácticas inclusivas y de sensibilización. Este compromiso cuenta con el reconocimiento de la Certificación Bequal, otorgado por la Fundación Bequal en virtud de la gestión de excelencia en materia de diversidad en capacidades diferentes.
- **Funcional.** En este ámbito lo que se busca es la diversidad en los profesionales de la compañía a través de la formación, la movilidad interna y el desempeño de nuevas funciones profesionales.

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.

Impulso a la comunicación inclusiva

Naturgy promueve la diversidad como elemento diferenciador de talento, con una estrategia 360º, cultura y programas de desarrollo profesional. En este sentido, se impulsa y reconoce el liderazgo inclusivo y la gestión de los equipos en un entorno de diálogo abierto, de valoración de las diferencias, promoviendo relaciones profesionales y personales centradas en el respeto y el trato igualitario.

Con este objetivo, en 2022 se ha lanzado, desde la Universidad Corporativa y en el marco de celebración de la Semana de la Diversidad en marzo, la Guía de Comunicación Inclusiva, que comparte buenas prácticas y consejos con toda la compañía, junto a una edición especial focalizada en la comunicación de mandos y responsables de personas, en los distintos equipos y negocios. Esta guía ha sido reconocida dentro de las mejores prácticas de impulso a la diversidad en el informe Top Diversity Company de Intrama.

Mujeres en puestos directivos (%)⁽¹⁾

	2022	2021
Argentina	0,0	0,0
Australia	28,6	
Brasil	100,0	100,0
Chile	0,0	0,0
Colombia		0,0
Costa Rica		0,0
España	26,1	21,5
Estados Unidos		0,0
Francia		0,0
Irlanda		
Israel		0,0
Italia		
Luxemburgo		0,0
Marruecos		0,0
México	0,0	0,0
Países Bajos		0,0
Panamá	0,0	0,0
Portugal		0,0
Puerto Rico		0,0
Rep. Dominicana		0,0
Singapur		0,0
Uganda		0,0
Total ⁽¹⁾	26,2	21,2

Los datos en blanco significa que no hay plantilla en Equipo directivo.

⁽¹⁾ El porcentaje de mujeres en posiciones directivas y gerenciales es del 33,7% (32,4% en 2021), en línea con el objetivo de alcanzar un 40% al 2025, del Plan de Sostenibilidad de Naturgy.

Mujeres por puesto de trabajo (%)

	2022	2021
Mujeres en puestos directivos y mandos intermedios	30,9	30,0
Mujeres en puestos directivos ⁽¹⁾	26,2	21,2
Mujeres en puestos mandos intermedios	31,5	31,2
Mujeres en puestos directivos y mandos intermedios en unidades de negocio	32,0	31,4
Mujeres en puestos STEM en unidades de negocio	36,1	30,4

Los indicadores de 2021 se han recalculado siguiendo los mismos criterios que en 2022

⁽¹⁾ El porcentaje de mujeres en posiciones directivas y gerenciales es del 33,7% (32,4% en 2021), en línea con el objetivo de alcanzar un 40% al 2025, del Plan de Sostenibilidad de Naturgy.

Empleados con discapacidad

	2022		2021	
	Número	(%)	Número	(%)
Argentina	5	0,5	0	0,0
Australia	0	0,0	0	0,0
Brasil	11	3,0	11	2,9
Chile	2	0,3	3	0,5
Colombia	0	0,0	0	0,0
Costa Rica	0	0,0	0	0,0
España	64	1,6	61	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
Marruecos	0	0,0	2	2,4
México	0	0,0	0	0,0
Países Bajos	0	0,0	0	0,0
Panamá	7	2,4	6	1,9
Portugal	0	0,0	0	0,0
Puerto Rico	0	0,0	0	0,0
República Dominicana	0	0,0	0	0,0
Singapur	0	0,0	0	0,0
Uganda	0	0,0	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.

Experiencia de las personas en Naturgy

Flexibilidad y conciliación

Naturgy está comprometida con la conciliación entre vida familiar y laboral de sus personas trabajadoras.

El Convenio Colectivo de Naturgy 2021-2024 recoge este compromiso 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 medidas de conciliación y fomento de la corresponsabilidad podemos citar entre muchas otras:

- Flexibilidad en la hora de entrada y salida, así como en el periodo de interrupción para la comida.
- Jornada continuada durante el periodo 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 uno o dos días a la semana, para aquellas personas trabajadoras que realicen funciones que por su naturaleza puedan desempeñarse a distancia.

Comparativa de empleados con derecho a permisos por nacimiento y cuidado de menor y los que se acogieron a este derecho

	2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Con derecho	130	76	111	45
Que se acogieron	100	72	110	44

Nota: en el capítulo 12. Anexos, apartado Compromiso y talento, se reportan las tablas relativas a los permisos por nacimiento y cuidado de menor.

Certificación EFR Global

Naturgy es la primera compañía en el mundo en obtener la Certificación Global EFR (Empresa Familiarmente Responsable) otorgada en 2013 por la Fundación Masfamilia, tras cursar una exhaustiva auditoría de AENOR. Lo que acredita esta certificación es la existencia de una cultura basada en la flexibilidad, el respeto y el compromiso mutuo de Naturgy con sus profesionales, para generar opciones que les permitan desarrollarse tanto en lo personal como en lo profesional, siempre en el marco de los objetivos de negocio.

En 2022, la gestión del modelo continuó desplegada a través de 429 medidas locales, distribuidas en los diferentes países donde opera la compañía, y también de 22 medidas de aplicación global, todas ellas integradas en cinco grupos de actuación y definidos por la Norma 1000/23 EFR global: calidad en el empleo, flexibilidad temporal y espacial, apoyo a la familia de los empleados, apoyo al entorno personal y profesional e igualdad de oportunidades.

Banco del Tiempo (solo España)

Naturgy sigue manteniendo a disposición de sus empleados el Banco del Tiempo, que es un espacio, tanto físico como virtual, donde pueden realizar tareas cotidianas. De esta manera aumentan el tiempo libre que puede ser dedicado a aspectos de la vida personal.

El abanico de servicios que se ofrece está estructurado en cuatro bloques:

- Gestiones administrativas: servicios de asesoramiento y acompañamiento para la realización de gestiones frecuentes.
- Club de ventajas: espacio virtual exclusivo con ofertas.
- Espacio *easylife*: servicios de proximidad y adquisición de productos.
- Otros servicios contratados bajo presupuesto.

El Banco del Tiempo de Naturgy además cuenta con un *easybox* que permite gestionar diferentes servicios a través de una taquilla interactiva y una página web. El acceso a estos servicios está integrado dentro de la plataforma Mis Beneficios de la intranet corporativa de Naturgy.

Servicio de Atención al Empleado (SAE)

El servicio, implantado en España y Latinoamérica, ha cumplido su décimo aniversario en 2022, y se ha consolidado como el punto de contacto único y centralizado de los empleados con la organización. El SAE tiene un enfoque multicanal, gracias a la plataforma virtual, de atención personalizada y accesible desde cualquier dispositivo, para de esta manera 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 (PyO).

En el año 2022, ha seguido incrementando y desarrollando la oferta de servicios integrados en el catálogo del canal. Destaca la profunda transformación realizada en el servicio “Mi Canal Empleado” (los empleados como cliente), y en especial, la potenciación del servicio “Family & Friends” que ha permitido añadir valor a la función de atención al cliente de Naturgy en el entorno de los familiares y amigos de los empleados en un contexto de máxima dificultad e incertidumbre energética.

Asimismo, el propio servicio ha implantado un nuevo esquema de seguimiento analítico de indicadores que contribuye a desarrollar la estrategia de digitalización en la función de Personas y Organización promoviendo la monitorización de todos los procesos y la detección de las áreas de mejora en los mismos.

Por último, el SAE continúa teniendo una importante función informativa y de guía en el lanzamiento e implantación de nuevas iniciativas en el ámbito de Personas. Desde el servicio se está articulando la adaptación de todas las medidas y novedades resultantes de la reciente firma del III Convenio Colectivo del Grupo Naturgy, como la implantación del teletrabajo, entre otras acciones.

Actualmente, el Net Promoter Score (NPS) del servicio es de 54,38%, se han atendido 66.962 peticiones únicas de empleados y se han resuelto en plazo el 89,50% 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.

En el complejo contexto energético que ha caracterizado el año 2022, el modelo de comunicación interna de Naturgy se ha convertido en una 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, así como la recuperación progresiva de encuentros presenciales, especialmente reforzados en este ejercicio. En este sentido, destacan los más de 30 encuentros presenciales transversales realizados en 2022 con una participación que ha superado los 3.700 asistentes.

Durante todo el año se han celebrado 51 encuentros entre empleados y la dirección de la compañía, donde los asistentes han recibido de primera mano mensajes clave de la empresa, teniendo la oportunidad de expresar sus inquietudes y opiniones en cada instancia. En estos encuentros se han abordado tanto temas de actualidad: precios de la energía, fraude eléctrico, resultados de la compañía o ciberseguridad, como temáticas laborales tales como seguridad y salud en el trabajo, experiencia del empleado o cambios organizativos.

Respecto a los soportes virtuales empleados, Naturgy cuenta con distintos canales para la comunicación con sus empleados, como 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.

Además, en el ejercicio 2022 y en el ámbito de la comunicación interna, Naturgy ha desarrollado un programa de acción específico para la difusión del III Convenio Colectivo del Grupo Naturgy así como las condiciones para los profesionales fuera de Convenio. Este plan se ha implementado tanto con acciones virtuales (con espacios en los principales canales: Naturgynews y Naturgynet) como con reuniones que alcanzaron una participación presencial de más de 1.000 empleados y visitas en los diferentes contenidos digitales que superan las 5.000 visitas.

De manera complementaria, algunos negocios cuentan con canales propios de comunicación interna, donde son reforzados mensajes y focos 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.

* Más detalle de los indicadores “Cultura Naturgy” en la sección Compromiso y talento del capítulo 12. Anexos.

El equipo humano

A cierre del ejercicio 2022, el equipo humano que conforma Naturgy estaba localizado en: Europa, Asia, América y Oceanía.

Número de empleados por país

	2022	2021
Argentina	954	1.028
Australia	26	18
Brasil	372	375
Chile	601	638
Colombia	0	4
Costa Rica	19	15
España ⁽¹⁾	3.901	3.870
Estados Unidos	4	0
Francia	3	12
Irlanda	3	0
Israel	16	18
Italia	2	0
Luxemburgo	1	1
Marruecos	0	84
México	694	697
Países Bajos	1	1
Panamá	297	315
Portugal	13	14
Puerto Rico	3	3
Rep. Dominicana	72	72
Singapur	0	6
Uganda	0	60
Total ⁽²⁾	6.982	7.231

⁽¹⁾ Plantilla gestionada: 3901 personas + 151 personas en España de sociedades en operación conjunta - 21 personas de las centrales de carbón = 4031 personas de plantilla consolidada.

⁽²⁾ Plantilla gestionada: 6982 personas + 151 personas en España de sociedades de operación conjunta - 21 personas de las centrales de carbón = 7112 personas de plantilla consolidada (reportada en Cuentas Anuales).

Las diferencias respecto de la plantilla reportada en 2021 son debidas a las desinversiones de negocio producidas en Marruecos, Singapur y Uganda. Las plantillas de Argentina y Chile se han reducido ya que han tenido lugar diversas bajas incentivadas de personal.

Distribución de empleados por edad y país (%)

	2022			2021		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Argentina	3,7	49,2	47,2	4,5	50,0	45,5
Australia	7,7	80,8	11,5	0,0	94,4	5,6
Brasil	2,2	78,2	19,6	2,9	81,3	15,7
Chile	2,2	62,6	35,3	1,9	63,3	34,8
Colombia	0,0	0,0	0,0	0,0	75,0	25,0
Costa Rica	15,8	52,6	31,6	6,7	53,3	40,0
España	5,2	70,7	24,1	2,8	77,3	19,8
Estados Unidos	0,0	75,0	25,0	0,0	0,0	0,0
Francia	66,7	33,3	0,0	0,0	100,0	0,0
Irlanda	0,0	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0
Israel	25,0	62,5	12,5	33,3	55,6	11,1
Italia	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Luxemburgo	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0
Marruecos	0,0	0,0	0,0	1,2	34,5	64,3
México	6,1	80,5	13,4	5,3	82,4	12,3
Países Bajos	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Panamá	10,4	67,7	21,9	7,6	67,3	25,1
Portugal	0,0	92,3	7,7	0,0	92,9	7,1
Puerto Rico	0,0	66,7	33,3	0,0	66,7	33,3
Rep. Dominicana	1,4	66,7	31,9	2,8	68,1	29,2
Singapur	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0
Uganda	0,0	0,0	0,0	38,3	56,7	5,0
Total	4,9	68,2	26,8	3,8	71,7	24,5



Distribución de empleados por país, género y clasificación profesional (%)

	2022							
	Equipo directivo		Mandos intermedios		Técnicos		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
Colombia	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
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
Marruecos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	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
Singapur	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Uganda	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	1,1	0,4	7,5	3,4	36,1	22,7	22,2	6,6

Distribución de empleados por país, género y clasificación profesional (%)

	2021							
	Equipo directivo		Mandos intermedios		Técnicos		Puestos operativos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	0,2	0,0	13,9	3,7	15,9	7,8	43,3	15,3
Australia	0,0	0,0	11,1	16,7	38,9	5,6	27,8	0,0
Brasil	0,0	0,5	5,3	4,3	29,9	22,7	25,6	11,7
Chile	0,5	0,0	15,0	5,3	25,5	12,4	26,5	14,7
Colombia	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	75,0	0,0	0,0
Costa Rica	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	73,3	6,7
España	1,9	0,5	19,4	6,0	29,1	22,9	14,8	5,5
Estados Unidos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Francia	0,0	0,0	25,0	0,0	25,0	33,3	0,0	16,7
Irlanda	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Israel	0,0	0,0	11,1	0,0	61,1	0,0	27,8	0,0
Italia	0,0	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	100,0	0,0	0,0
Marruecos	0,0	0,0	38,1	1,2	22,6	7,1	21,4	9,5
México	0,4	0,0	12,2	4,2	44,0	18,4	16,8	4,0
Países Bajos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Panamá	0,3	0,0	16,2	5,7	31,7	20,6	18,1	7,3
Portugal	0,0	0,0	0,0	7,1	28,6	64,3	0,0	0,0
Puerto Rico	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7	0,0	0,0	33,3
Rep. Dominicana	0,0	0,0	20,8	1,4	9,7	18,1	47,2	2,8
Singapur	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0	0,0
Uganda	0,0	0,0	0,0	1,7	41,7	6,7	43,3	6,7
Total	1,1	0,3	16,6	5,2	28,4	18,9	21,5	8,0

Modalidades de trabajo

Desglose de la plantilla por tipo de contrato (%)

	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
Colombia	0,0	0,0	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
Marruecos	0,0	0,0	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
Singapur	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Uganda	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	64,9	31,8	2,0	1,3	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 12. Anexos, apartado Compromiso y talento.

2021

	Contratos fijos		Contratos temporales		Empleados por horas no garantizadas	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	73,2	26,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Australia	77,8	22,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Brasil	60,8	39,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Chile	67,6	32,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Colombia	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Costa Rica	93,3	6,7	0,0	0,0	0,0	0,0
España	64,8	34,4	0,3	0,5	0,0	0,0
Estados Unidos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Francia	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Irlanda	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Israel	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Italia	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Luxemburgo	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Marruecos	81,0	17,9	1,2	0,0	0,0	0,0
México	60,4	18,8	13,1	7,7	0,0	0,0
Países Bajos	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Panamá	66,3	33,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Portugal	28,6	71,4	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
Singapur	66,7	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Uganda	85,0	13,3	0,0	1,7	0,0	0,0
Total	66,2	31,3	1,4	1,0	0,0	0,0

Naturgy está comprometida en promover un entorno de trabajo de calidad y seguro. Consistente con esta visión, el 96,7% 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

	2022	2021
Rotación (%)	8,0	40,9
Rotación voluntaria (%)	2,0	1,9

Notas:

- El "Plan de Bajas Voluntarias" realizado en España en 2021 explica principalmente la variación en este índice respecto al ejercicio anterior y posterior.
- Los índices de rotación por género, edad, categoría profesional y país (y sus distintas combinaciones) se reportan en el capítulo 12. Anexos, apartado Compromiso y talento.

Nuevas contrataciones

	2022	2021
Argentina	8	2
Australia	9	7
Brasil	16	20
Chile	25	26
Colombia	0	0
Costa Rica	5	1
España	158	147
Estados Unidos	1	0
Francia	3	0
Irlanda	1	1
Israel	2	4
Italia	0	0
Luxemburgo	0	0
Marruecos	0	0
México	50	51
Países Bajos	0	0
Panamá	27	8
Portugal	0	0
Puerto Rico	0	0
Rep. Dominicana	0	0
Singapur	0	0
Uganda	10	3
Total	315	270

Nota: El desglose de las nuevas contrataciones y los puestos vacantes cubiertos con candidaturas internas se reportan en el capítulo 12. Anexos, apartado Compromiso y talento.

Nº de despidos por edad y género

	2022				2021			
	<30	30-50	>50	Total	<30	30-50	>50	Total
Hombres	2	50	51	103	6	97	23	126
Mujeres	2	22	10	34	4	66	7	77
Total	4	72	61	137	10	163	30	203

Nota: el desglose por género y categoría profesional se reporta en el capítulo 12. Anexos, apartado Compromiso y talento.

Relaciones laborales

En las relaciones laborales, los principios de actuación de Naturgy se sustentan en el respeto a la libertad sindical, a los derechos fundamentales, el respeto a los representantes de los trabajadores y a la negociación colectiva.

Naturgy establece múltiples canales de comunicación con la parte social 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 para tratar los diferentes aspectos con incidencia en las relaciones laborales. La firma de este III Convenio supone además una mejora sustancial de las medidas de conciliación y de flexibilización de la jornada de trabajo, como el teletrabajo.

Por otro lado, las condiciones laborales del personal excluido del convenio quedan recogidas en sus contratos individuales. Además, existe un documento específico en la intranet de la compañía titulado “Recopilación de condiciones del personal excluido” que recoge las condiciones comunes a todo el colectivo.

Para lograr los objetivos en materia de seguridad y salud, resulta esencial un trabajo colaborativo entre toda la organización para la mejora de actividades y procesos y, por supuesto, para la consecución 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 para establecer, mantener e implementar los procesos y órganos específicos en todos los niveles de la organización, facilitando la designación de representantes y su participación en los mismos.

Durante el año 2022, los principales asuntos tratados formalmente con los representantes de los trabajadores se resumen en los siguientes:

- Compromiso de seguridad y salud.
- Análisis de la accidentabilidad.
- Lanzamiento de nuevas normativas en materia de seguridad.
- Nuevo Reglamento de Seguridad y Salud.
- Reuniones de medidas laborales y salud integral.
- Seguimiento trimestral de medidas preventivas adoptadas.
- Reuniones de negociación del nuevo Convenio Colectivo.
- Reuniones de negociación del “Plan de igualdad”.
- Reuniones de modificación del servicio del Centro de Operaciones de Red.
- Reuniones de modificación del servicio del Centro de Control de Distribución.

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. En las comunicaciones a personas trabajadoras, cuando no hay plazos mayores establecidos legalmente, se observa un preaviso de mínimo dos semanas. 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

	2022		2021	
	% Fuera de convenio	% En convenio	% Fuera de convenio	% En convenio
Argentina	27,4	72,6	26,9	73,1
Australia	38,5	61,5	11,1	88,9
Brasil	29,3	70,7	29,3	70,7
Chile	1,7	98,3	2,0	98,0
Colombia	0,0	0,0	100,0	0,0
Costa Rica	5,3	94,7	0,0	100,0
España	37,2	62,8	36,0	64,0
Estados Unidos	100,0	0,0	0,0	0,0
Francia	100,0	0,0	75,0	25,0
Irlanda	100,0	0,0	0,0	0,0
Israel	0,0	100,0	0,0	100,0
Italia	100,0	0,0	0,0	0,0
Luxemburgo	0,0	100,0	0,0	100,0
Marruecos	0,0	0,0	39,3	60,7
México	19,7	80,3	21,1	78,9
Países Bajos	0,0	100,0	0,0	100,0
Panamá	55,6	44,4	55,6	44,4
Portugal	0,0	100,0	0,0	100,0
Puerto Rico	100,0	0,0	100,0	0,0
República Dominicana	2,8	97,2	2,8	97,2
Singapur	0,0	0,0	0,0	100,0
Uganda	0,0	0,0	0,0	100,0
Total	31,0	69,0	30,0	70,0

Gestión y fidelización del talento

El Plan Estratégico 2021-2025 de Naturgy establece como ejes la mejora continua, la excelencia operativa, la transformación digital y la mejora en la relación con los clientes, priorizando la experiencia de los empleados como clave para la consecución de estos objetivos. En este contexto, las personas que trabajan en Naturgy y su “Compromiso 360º” se posicionan en el centro de la gestión, las decisiones y acciones de la compañía.

Con esta visión, y tras el lanzamiento y sensibilización global del modelo de competencias de Naturgy, en 2022 se ha lanzado el proceso de Evaluación 360º que, a través de una autoevaluación y la valoración del entorno profesional (responsable, pares y colaboradores), permite contar con una valoración personalizada de las competencias de los empleados, además de identificar fortalezas y espacios de mejora. Este proceso ha involucrado un total de 1.765 profesionales, distribuidos en España y otras geografías. Este elemento de gestión del talento en Naturgy representa una oportunidad profesional muy valiosa para la identificación y fijación de un Objetivo de Desarrollo Anual (ODA) en sintonía con la transformación de la compañía.

Asimismo, durante el año 2022 han tenido continuidad los procesos de entrevistas expertas (internas y externas) que permiten actualizar, revisar y orientar el perfil de desarrollo de directivos y gerenciales 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 año se han realizado 509 entrevistas internas y 261 entrevistas externas.

Captación y desarrollo del talento diverso

Naturgy cuenta con el programa “Flex & lead”, destinado a 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.

El objetivo de contratación para el año 2025 es de 297⁽¹⁾ jóvenes con un perfil competencial marcado por la agilidad, la flexibilidad y la colaboración, con habilidades digitales y data-oriented mindset. El objetivo de contratación de mujeres a través del programa “Flex” (que apunta a la contratación de jóvenes profesionales sin experiencia previa) es del 60%, y en el caso de “Lead” (que conecta con jóvenes con alguna experiencia profesional) es de un 70%. Asimismo, en ambos programas se apunta a la contratación de perfiles STEM.

Durante la vigencia del programa ya se han incorporado 167 jóvenes a Naturgy. De esta global, 100 incorporaciones corresponden al ejercicio 2022, con una edad media de 24,4 años y un 77% de mujeres.

Perfiles profesionales de contrataciones “Flex & lead”

	2022	2021
ADE/Derecho	15	14
Data Science	9	9
Industrial/energética	59	40
Marketing	2	5
Otros	15	12

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.

⁽¹⁾Actualización del objetivo por nuevas posiciones aprobadas en el ejercicio 2022.

A través del conjunto de iniciativas integradas en “Flex & lead” Naturgy desarrolla el compromiso con la diversidad adquirido en el Plan Estratégico 2021-2025. La compañía ha fijado en el mismo horizonte los siguientes objetivos:

- 40% de presencia de femenina en los niveles directivos y mandos intermedios de la compañía (partiendo de un 23% en 2020 en España).
- 10% de la plantilla menor de 30 años (partiendo de un 2,3% en 2020).

La gestión y resultados de ambos programas de contratación están bajo el foco del Comité de Dirección de Naturgy, al que se reporta a través de un cuadro de mando formado por todos los negocios y áreas corporativas. Estos indicadores son también reportados a la Comisión de Sostenibilidad del Consejo, que es quien valora si se están siguiendo los objetivos fijados en el Plan de Sostenibilidad.

Desarrollo del talento interno

Uno de los ejes de Naturgy es el desarrollo de sus profesionales y, por ello, existe “Internal lead talent”, que es el programa de desarrollo interno de la compañía. El programa está alineado con las acciones de “Flex & lead” para asegurar la cantera gerencial de la compañía, garantizando a su vez la diversidad de género, funcional y generacional.

En concreto, desde la primera edición se ha convocado a cerca de 200 profesionales de diferentes negocios de la compañía, con balance de género próximo al 60%. Aquellos participantes menores de 40 años con visión transformadora y alto potencial fueron invitados a participar en un proceso de autoevaluación de competencias, formación específica y networking con directivos y profesionales de Naturgy y de otras compañías, acelerando así el desarrollo de sus perfiles y motivándoles hacia una carrera profesional gerencial.

Colectivo Internal Lead Talent 2022:

- Nº de participantes: 190.
- Mujeres participantes: 57%.

Viaje formativo a la medida

Para asegurar una experiencia profesional conectada al proyecto empresarial, Naturgy ha diseñado para el colectivo “Flex & lead” e “Internal Lead” una oferta formativa a medida como se especifica en el apartado sobre el catálogo formativo.

Modelo formativo

La formación de los profesionales es una de las palancas estratégicas de Naturgy para la transformación y desarrollo en la compañía. Concretamente, la Universidad Corporativa 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 Universidad Corporativa 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 Universidad Corporativa 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

Cifras de la Universidad Corporativa

	2022	2021
Inversión anual en formación (millones de euros)	3,8	5,0
Inversión anual en formación por persona (euros)	588	741
Horas de formación	232.445	193.416
Plantilla formada (%)	97,3	97,5

La menor inversión anual en formación está motivada por el cierre de los centros de formación de Puente Princesa (Madrid) y Sant Cugat (Barcelona). No obstante, las horas de formación se han visto incrementadas en un 20% respecto a 2021 debido a que se ha recurrido a formación sin coste asociado.

Satisfacción

	2022	2021
Encuestas de satisfacción respondidas	46.413	55.864
Satisfacción media de los participantes (0-10)	8,7	8,8
Grado de aplicación medio de los conocimientos y habilidades en el puesto de trabajo (%)	74,4	78,1
Nº de programas con evaluación de la aplicación (cursos)	172	115
Índice medio de percepción (0-10)	8,2	7,8

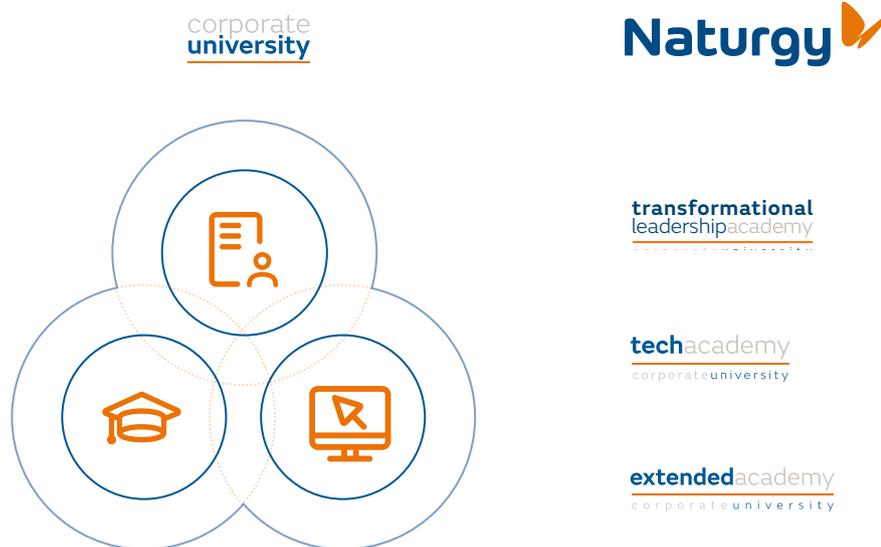
Nota: el modelo de medición no está implantado en Chile.

Plantilla formada (%)

	2022				2021			
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos
Hombres	96,4	99,6	97,7	95,6	87,2	84,2	80,3	73,0
Mujeres	98,1	98,9	97,8	95,3	90,0	85,7	81,5	70,4
Total	96,9	99,5	97,8	95,6	88,1	84,5	80,8	72,3

Nota: el desglose de las horas de formación por edad y categoría profesional se reporta en el capítulo 12. Anexos, apartado Compromiso y talento

El modelo de formación de la Universidad Corporativa 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 de 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 2022 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 tres 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.

- 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 Universidad Corporativa 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 12.698 participantes anuales y 27.938 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

Durante 2022, se adoptaron nuevas metodologías híbridas como parte del modelo formativo para dar una mejor respuesta a las necesidades del negocio y dotar a los profesionales de contenidos de interés que contribuyan a su compromiso. De esta forma, el concepto de aprendizaje multiformato, permanente y colaborativo se ha convertido en una clave central de la propuesta formativa para el éxito profesional y empresarial.

Es por ello por lo que el catálogo formativo ha impulsado la conexión ágil y digital del conocimiento, reforzando a su vez la identidad y compromiso de los profesionales de la compañía.

Los programas de este año se han organizado en los siguientes ámbitos:

1. Programas transversales de alto impacto en el compromiso con la cultura y los valores de la compañía:

- Transformación y valor: “La tercera energía” es una experiencia formativa síncrona que pone en primera persona a los empleados a través de un viaje hacia el redescubrimiento de la energía personal, transformándola en un recurso valioso para mejorar la organización y el entorno. También se llevó a cabo la “Semana de la Innovación”.
- Bienestar: El Gefe (gestión de la felicidad), fitness emocional, liderazgo saludable, talleres de riesgos psicosociales.
- Sostenibilidad: “Semana del compromiso ambiental, social y digital”, “Semana de la diversidad”, “La sostenibilidad: compromisos ODS”.
- Ciberseguridad: “Seguridad en el día a día” y “La Ciberseguridad”.

Estos conocimientos se refuerzan a través de newsletters mensuales que de forma sistemática disponen de herramientas virtuales como webinars. Las temáticas abordadas son: salud, compliance, transformación y cultura digital, sostenibilidad, herramientas de trabajo, entre otras.

2. Programas de impulso al perfil digital de los profesionales en la compañía:

- Cultura digital: programas abiertos a través de la escuela de negocios The Valley que refuerzan la visión digital de la compañía y de proyectos formativos con el modelo *hands-on*.

- *Digital skills*: lenguaje de programación Python, SQL, Visual Basic y otros, programa “Computational Thinking”, que atiende de manera global a los procesos globales de gestión del dato. Programa completo de Data Analytics, y de utilización de la plataforma Coursera, que proporciona conocimiento en habilidades digitales, programas de gobernanza y Calidad del Dato (Data Quality).
- *Digital Mindset*: programa que a lo largo de cinco semanas y mediante webinars y material complementario online aborda los procesos de transformación e impacto digitales en los modelos de negocio del sector energético y su aplicación directa en Naturgy. El objetivo es obtener una visión global del panorama digital y una noción más exacta de los elementos básicos de la digitalización y su aplicación al modelo de negocio.

3. Programas que perfilan desafíos futuros y tendencias del mercado:

- Estrategia de innovación, nuevas formas y herramientas de visualización de datos, Power BI y nuevas formas de organización del trabajo con formaciones de SCRUM. Asimismo, se incluyen programas más amplios a través de la plataforma de The Power MBA, orientados a las mejores prácticas con foco en eficiencia y eficacia de procesos como Productivity y Seijaku.

4. Programas de impulso al liderazgo como palanca de la transformación y de la visión de grupo:

- FutuHRe Management Insights, programa transversal que promueve la reflexión y el compartir para construir una realidad común.
- RefresH, Club de Mentores, y programas de desarrollo de CEDE (ICDL), Otto Walter, IMD, London Business School, IESE, ESADE, IMD, Naturgy Leadership Toolbox, Digital Mindset, Growing Up, Gestión de la Innovación.
- “Programa 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.

5. Programas para el desarrollo y proyección del talento joven de la compañía:

- “Flex & Lead” e “Internal Lead”, que se sustentan en formaciones ad hoc de cada colectivo, con acciones tan significativas como My personal Brand y Learnability Experience.

	2022				
	Colectivo	Hombres (%)	Mujeres (%)	Nº de acciones	Horas totales
Flex	116	27	73	6	579
Internal Lead	191	43	57	5	3.002
Lead	36	19	81	5	178

Asimismo, la Universidad Corporativa ha reforzado la experiencia de aprendizaje a través de la integración de plataformas lifelong learning, como Pharos y Coursera, de amplia divulgación de contenidos y que adaptan la oferta formativa a la demanda de los empleados y las necesidades específicas de los distintos negocios.

Certificaciones de calidad

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, y desde 2003, 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. La última renovación CLIP se realizó en 2018 con vigencia de cinco años.

People Analytics

Durante el ejercicio 2022, la unidad de People Analytics ha iniciado la implantación gradual de una nueva estrategia metodológica para el tratamiento de la información de la plantilla que se ha concretado en las siguientes líneas de acción:

- **Transformación del modelo de información de plantilla** con el objetivo de garantizar, en el corto plazo, las necesidades formales de reporte de Naturgy en el ámbito de Personas y Organización, y en el medio plazo, la integración de la información de todos los procesos del área para, a través del análisis inteligente de los mismos, establecer conclusiones objetivas, válidas y fiables y mejorar la aportación de valor a la compañía. Se han activado ya las siguientes palancas de transformación:
 - Reingeniería y simplificación de los procesos y equipos que intervienen en el tratamiento de los datos en origen, alineando a los proveedores de servicios de Naturgy y a las unidades de negocio en esa estrategia.
 - Diseño de un nuevo esquema de generación de informes automatizado, integrado e interactivo en Power BI que aporta una visión transversal como fuente principal de información.
 - Esquema de detección de carencias y problemas específicos de calidad del dato que está permitiendo aflorar áreas de mejora en la gestión de los procesos de Personas y Organización.
- **Desarrollo de una estrategia de Mínimos Productos Viables (MPV's)** que incluye iniciativas concretas con resultados a corto plazo:
 - Esquema de seguimiento analítico semanal del Servicio de Atención al Empleado (SAE) con el objetivo de acompañar la estrategia actual de Personas y Organización (People Oriented). Producto en Power BI que permite monitorizar aquellos indicadores que tienen mayor impacto en la gestión de todos los procesos y su interacción con el empleado. Estos son: selección, movilidad interna, formación, administración de personal y nómina, beneficios sociales, relaciones laborales, medios, prevención, servicios médicos, etc. El producto está diseñado para ofrecer tres visiones analíticas: servicio (control de proveedores), gobierno (process owners) y negocio (unidades de negocio).
 - Herramienta en Power BI para monitorizar la gestión centralizada de identidades digitales que se realiza desde la Oficina de Soporte a la Gestión Telemática (OSGT). Se controla el ciclo de vida de todos los certificados digitales (emisión, delegación, renovación y revocación) para las unidades internas de la compañía y sus proveedores. Asimismo, se ha iniciado ya un proyecto piloto para cuantificar y monitorizar el tráfico que generan esos certificados en la red (sedes electrónicas públicas) al objeto de acompañar la estrategia de digitalización de la compañía.
 - Herramienta para analizar, soportar y apoyar el proceso de racionalización de vacantes que está acometiendo el grupo. El objetivo es tener un inventario cuantitativo y cualitativo (tipología de posiciones) de las necesidades de incorporación en coherencia con los objetivos y compromisos de dimensionamiento organizativos de las diferentes unidades de negocio. Herramienta que conecta con procesos vitales como el Comité de Altas (autorización de incorporaciones), procesos formales de movilidad interna (publicación de vacantes) o los procesos de atracción de talento externo.

- Generación en Power BI de listados mensuales, descriptivos e integrales de la plantilla del grupo, así como sus variaciones con respecto a periodos anteriores incluyendo altas y bajas y su catalogación causal. Asimismo, se está redefiniendo el actual informe mensual de plantilla, a partir de un proyecto piloto, con el objetivo de obtener una versión interactiva y que dé mayor valor en términos de análisis y escalabilidad.
- Desarrollo de una analítica específica para realizar el seguimiento y control de la valoración de los puestos de trabajo (VPT's) existentes, garantizando la coherencia y consistencia de la información en los sistemas de información a raíz de la implantación del nuevo modelo en julio de 2022.
- **Analítica prescriptiva.** En determinados procesos, la compañía identifica y propone a los process owners líneas de transformación que contribuyan a una mejor gestión que afecte a las personas. La acción de mayor impacto en este sentido fue la analítica semanal desarrollada en "Mi Canal Cliente" (SAE), junto con el equipo de atención al cliente (equipo de atención premium), sobre las necesidades/sugerencias que tanto los empleados como sus familiares y amigos (proyecto "Family&Friends") realizan como clientes de los servicios de Naturgy (gas, electricidad y otros servicios). Este fue uno de los vectores de transformación de dicho canal, concretándose en la implantación de un nuevo concepto de servicio en el SAE basado en la simplificación (reducción del número de equipos intervinientes), la integración de la información y la redefinición de los procesos de atención.

Compensación y retribución

Desglose de gastos de personal (millones de euros)

	2022	2021
Sueldos y salarios	451	457
Costes seguridad social	87	87
Planes de aportación definitiva	24	28
Planes de prestación definitiva	4	6
Trabajos realizados para el inmovilizado de la compañía	(74)	(77)
Remuneraciones basadas en acciones	7	4
Otros	48	435
Total	547	940

La principal diferencia que se puede observar en la tabla de desglose de gastos de personal respecto al año anterior viene explicada por el "Plan de Bajas Incentivadas" llevado a cabo por Naturgy en 2021 por un importe de 410 millones de euros incluidos dentro de Otros.

Plataforma "Mis beneficios"

Es el lugar donde Naturgy gestiona y comunica a sus empleados los programas de compensación y beneficios de la compañía. Cuenta con los siguientes módulos:

- **Retribución flexible:** los Planes de Compensación Flexible (PCF) son sistemas voluntarios y personalizados de retribución en los que cada empleado decide cómo percibir parte de su retribución anual y tiene acceso a sus datos retributivos pudiendo consultar, simular y contratar su PCF.

- **Sistema de previsión social:** Naturgy ofrece, dentro de sus estrategias retributivas, y a través de la plataforma “Mis beneficios”, servicios que ayudan a las personas a comprender su jubilación y a conocer los planes internos existentes. Este servicio informa, de forma personalizada, sobre las iniciativas de previsión social de Naturgy.
- **Ahorro en seguros personales:** el empleado podrá contratar seguros personales (hogar, vida, autos, decesos, entre otros.) con una excelente relación precio-coberturas-servicio y garantizados por entidades aseguradoras de primera línea. Además, la herramienta facilita comparar precios y elegir el seguro que mejor se adapte.
- **Seguros de salud:** la compañía cuenta con seguros de salud, siendo estos unos de los beneficios más valorados por los empleados.

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. La adscripción al mismo se produce de manera automática al causar alta.

Por la naturaleza del plan no es necesario contar con un fondo distinto para pagar las obligaciones del plan. Para la jubilación, se cuenta con los derechos consolidados de cada partícipe y para las contingencias de riesgo, si bien es de prestación definida, no es necesario contar con un fondo adicional puesto que las coberturas están cubiertas con una póliza de seguro asociada al propio plan de pensiones.

El plan cuenta actualmente con un patrimonio superior a los 504 millones de euros, que se reparte en aproximadamente 3.859 empleados activos y más de 4.850 beneficiarios y partícipes en suspenso.

En el ámbito internacional, la directriz es disponer de productos de ahorro para la jubilación y las coberturas de fallecimiento e incapacidad en activo. Para este ámbito se tienen en cuenta las particularidades y necesidades de previsión social de cada uno de los países.

Recompensa

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 2022, se ha completado la valoración de puestos de trabajo del ámbito del convenio colectivo, figurando en este documento la relación de puestos.

La política retributiva de la compañía se guía por la igualdad en el ámbito interno y por la competitividad desde el punto de vista del mercado. Además, existen dos modelos retributivos: uno para los empleados en convenio colectivo y otro para los que no.

Por su parte, la retribución variable anual se basa en unos objetivos homogéneos para todo el colectivo, con métricas diferenciadas en función de la unidad de negocio, corporación o proyecto de pertenencia.

Las métricas incluyen:

- Objetivos económico-financieros.
- Objetivos ASG:
 - Seguridad y calidad.
 - Diversidad y género.
- Adicionalmente, se valora un objetivo cualitativo que mide el “cómo” en la consecución de los objetivos.

La dirección por objetivos aplicada a los equipos 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.

Los objetivos del equipo directivo están alineados y vinculados a los de la compañía mediante, entre otros, la aplicación de un programa de incentivos a largo plazo (ILP). A través de este programa pueden beneficiarse de un incentivo variable, siempre y cuando la rentabilidad del valor de Naturgy en un periodo concreto de cinco años sea óptima para cualquier accionista de la compañía en el mismo periodo.

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

Específicamente, para el personal ubicado en España, se dispone de un sistema de retribución flexible que permite diseñar su composición respecto a la oferta existente en el país de productos con mejoras fiscales. En esta línea, ha continuado vigente el “Plan de Compensación Total”, que permite al empleado personalizar la composición y percepción del paquete retributivo ofrecido por la compañía. La totalidad de la plantilla de España puede adscribirse al mismo lo que significa la adhesión de aproximadamente 4.000 trabajadores.

El plan es compatible a su vez con el sistema de retribución flexible, facilitando con ello la decisión sobre la composición de su paquete retributivo, pudiendo monetizar los beneficios, mantener el beneficio correspondiente o destinar su importe a otros beneficios.

Remuneración media por edad, género y clasificación profesional

En los 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 de diciembre de 2022 en términos anuales.

Remuneración fija

	2022			
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos
Argentina	159.005	81.837	30.260	20.440
Australia		100.218	70.951	
Brasil	117.611	47.448	22.084	14.582
Chile	180.883	113.563	37.466	21.063
Colombia				
Costa Rica			18.469	12.138
España	213.146	83.999	49.360	36.665
Estados Unidos				
Francia				
Irlanda				
Israel			42.074	
Italia				
Luxemburgo				
Marruecos				
México	133.058	51.847	19.945	7.954
Países Bajos				
Panamá		60.451	23.252	16.801
Portugal			35.490	
Puerto Rico				
República Dominicana			27.688	14.008
Singapur				
Uganda				

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.
- Los datos no son comparables con los de 2021 debido a que se ha modificado la clasificación de las categorías: Mandos intermedios (MI), Técnicos (TE) y Puestos operativos (PO). Como consecuencia de dicha modificación realizada en 2022 en la que han dejado de formar parte del colectivo de Mandos intermedios las posiciones de Jefes de equipo, Jefes de unidad y Jefes de servicio, se ha producido un incremento significativo en la categoría de MI respecto a 2021. De haberse mantenido el criterio de 2021, por ejemplo, en España el dato 2022 sería 66.199€ para MI.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2022.

	2021			
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos
Argentina	131.606	45.001	25.336	20.269
Australia				
Brasil	115.458	39.295	21.024	13.262
Chile	225.621	56.069	27.329	16.515
Colombia				
Costa Rica				
España	212.729	63.653	49.616	35.943
Estados Unidos				
Francia		117.538	50.226	
Irlanda				
Israel				
Italia				
Luxemburgo				
Marruecos		33.535	45.437	14.893
México	104.150	39.171	16.616	8.706
Países Bajos				
Panamá	198.521	41.459	24.038	21.279
Portugal		80.882	33.988	
Puerto Rico				
República Dominicana		17.698	27.200	11.281
Singapur				
Uganda				

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.

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 menos que el hombre. En las tablas a continuación, se facilitan los datos más relevantes para Naturgy.

La masculinización histórica del sector y de la propia compañía, se creó en 1843, conlleva una serie de premisas que impactan en la brecha salarial global:

- Segregación vertical y horizontal de las mujeres en la plantilla, ante su composición mayoritaria masculina.
- 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.
- Predominio de los 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 dónde se producen todas las percepciones variables (turnos, retenes, horas extras...), lo que explica muchas de las diferencias salariales.
- Necesidad de perfiles diversos, así como carreras STEM y formación técnica para el desarrollo de las actividades de negocio de la compañía.

Como novedad de 2022, se presenta la información con mayor nivel de detalle y transparencia calculando una brecha salarial segmentada por categoría profesional y agregada para todo el grupo. 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 empleados de dicha clasificación.

Debido a la aplicación de esta nueva metodología de cálculo, y a los cambios introducidos en las categorías profesionales, no es posible calcular de manera análoga el dato para 2021, por lo que no se ofrece esta comparativa.

Este ejercicio se ha llevado a cabo, tanto para la retribución total (media fija y variable) como para la retribución variable.

	2022			
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos
Brecha salarial media fijo+variable (%)	29,7	4,8	5,9	5,3
Brecha salarial mediana fija+variable (%)	17,9	-0,1	3,7	5,1
Brecha salarial media variable (%)	36,3	10,1	13,1	4,2
Brecha salarial mediana variable (%)	21,0	0,5	7,2	1,0

Nota: detalle de las brechas por país en el capítulo 12. 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 los empleados y el valor que le otorgan a las acciones, servicios y programas que la compañía pone a su disposición.

Para medir la experiencia profesional, el clima y estado de ánimo de sus empleados, Naturgy utiliza Happyforce como herramienta y soporte tecnológico para obtener la opinión y percepción de quienes trabajan en la compañía. En 2022, esta aplicación se ha consolidado como una herramienta global y transversal de medición en todas las geografías y áreas.

Los resultados se capturan en formato digital y agrupado, garantizando la transparencia y anonimato de las respuestas. Esta aplicación multiplataforma permite también formular sugerencias o ideas para mejoras, y además realizar reconocimientos sociales entre pares, relacionados a las competencias del modelo de liderazgo de la compañía.

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*.

En este contexto, el indicador de seguimiento de la satisfacción y el compromiso de los empleados en 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 -al año 2025- es de 40% y actualmente se sitúa en el 31%.

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 Happyforce, se han realizado focus groups con más de 400 empleados para profundizar en las percepciones recogidas en la plataforma. De esta iniciativa, se han desplegado cinco grupos de trabajo transversales para la mejora continua de la experiencia de los empleados en Naturgy, en ámbitos transversales como bienestar, liderazgo, comunicación, desarrollo profesional y compromiso.

A partir de este trabajo se han desplegado diferentes acciones a lo largo del 2022, como el relanzamiento del Club Deportivo en España, las reuniones de “Compromiso” de alineación con los negocios, visitas de empleados a las instalaciones técnicas/operativas, lanzamiento de aplicativo para registro de *feedback*, relanzamiento de plataformas de bienestar, entre otras.

3. Seguridad y salud

Naturgy mantiene un fuerte compromiso con la seguridad y la salud de las personas, por lo que todas sus acciones y políticas van encaminadas a preservar, prevenir y fomentar esta responsabilidad. Pero también lo deriva al resto de los integrantes de la compañía, ya que se fomenta que sea un compromiso individual tanto de los trabajadores de Naturgy como de las empresas colaboradoras (EECC), liderado por la alta dirección y asumido por toda la cadena de suministro.

En materia de seguridad, Naturgy trabaja de manera continua en prevenir y mitigar los impactos en la salud y en la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales, tratando de mantener un entorno laboral exento de riesgos, o al menos minimizarlos al máximo posible. Para ello existen unos mecanismos de gestión de riesgos en los que están implicadas todas las personas que trabajan en la compañía, incluidas las EECC.

El sistema de gestión de seguridad y salud implementado en Naturgy incluye varias líneas de acción que están dirigidas a minimizar el impacto negativo de la accidentabilidad asociada a los seis factores de riesgo más críticos por frecuencia y gravedad: espacios confinados, trabajo en altura, riesgo eléctrico, tala y poda de arbolado, manipulación de carga y seguridad vial. Para este control, existen herramientas desarrolladas para garantizar la integración en todos los niveles de la organización,

desde la toma de decisiones hasta cualquier actividad que se realice u ordene. Esto permite definir una serie de “líneas rojas” para cada uno de los seis factores de riesgo, cuyo incumplimiento es objeto de la aplicación del régimen sancionador.

La salud, su promoción y cuidado, es otro de los ejes de Naturgy, donde la atención a las personas está por encima de todo. Se implementan acciones orientadas a reducir el impacto de nuestras actividades mejorando la calidad de vida, el bienestar y la salud de las personas que integran las comunidades donde la compañía opera. Con este objetivo, se realizan inversiones en nuevas estrategias de educación sanitaria y promoción de la salud, que permitan que el lugar de trabajo se convierta en zona 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.

Está basada en el principio de que nada es más importante que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas y se ha desarrollado en colaboración con las unidades de negocio para fomentar una cultura de seguridad y salud de toda y para toda la organización.

El objetivo es evitar y prevenir los accidentes y los daños en la salud, mientras se proporciona un ambiente seguro y saludable y para ello se asumen 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 empresas colaboradoras (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 que son los siguientes:



Liderazgo



Empleados



Empresas colaboradoras



Gestión de seguridad de procesos e instalaciones



Sociedad



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.

Consejo de Administración Comisión de Sostenibilidad

Reporte mensual KPIs EHS KPIs Sostenibilidad



Comité Alta Dirección H&S

Comité Operativo H&S

Comités H&S Unidades de negocio

Centros de Competencia

Briefings de seguridad, inspecciones & checks lists

Desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

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. Todas las auditorías externas realizadas por AENOR han concluido con una valoración positiva del nivel de implantación e integración del sistema de gestión en todos los procesos auditados, que es mantenido de forma eficaz y que da cumplimiento a las obligaciones establecidas por la legislación vigente con un enfoque hacia la mejora del desempeño en materia de seguridad y salud laboral.

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 de trabajador recogida en el nuevo estándar 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

Plan de Acción en Seguridad y Salud 2021-2023

El Plan de Acción en Seguridad y Salud 2021-2023 fue aprobado en 2021 con el objetivo principal de reducir de manera drástica la siniestralidad mortal de las empresas colaboradoras. Surgió a raíz de un repunte significativo de la accidentabilidad mortal asociada a las actividades operativas desarrolladas por las empresas colaboradoras en 2020.

Este plan, de alcance a todas las geografías y negocios donde el grupo opera, afecta a todo el modelo de gestión de la seguridad e identifica cinco ejes transversales que se consideran imprescindibles para consolidar la cultura de la seguridad de Naturgy.



Líneas acción 2021-2023

Los cinco ejes transversales de actuación

1. Liderazgo visible y cultura de seguridad: fortalecer acciones de liderazgo y sensibilización, pilares fundamentales de la cultura de la seguridad de Naturgy.
2. Empresas colaboradoras: mejorar el control sobre las EECC y reducir la accidentabilidad mortal asociada.
3. Digitalización y reporte: mejorar la seguridad a través de la innovación y la tecnología.
4. Disciplina operativa y métricas de esfuerzo: asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y los objetivos definidos en el modelo de gestión de la seguridad.
5. Seguridad en grandes obras y proyectos: garantizar la integración de la seguridad en todas las fases de las obras de desmantelamiento de las centrales térmicas y en los nuevos proyectos de generación de energías renovables desde su fase de diseño.

Estos cinco ejes transversales se materializan en más de 30 líneas de acción específicas, y están orientados a reforzar el modelo de la seguridad en todos los negocios y mejorar el nivel de desempeño en seguridad de las EECC.

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.

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. El desempeño en 2022 de estos mecanismos de inspección, seguimiento y control implementados en todas las unidades de negocio ha sido:

7.859

Observaciones preventivas de seguridad.

22.533

Inspecciones documentadas de seguridad en trabajos.

3.554

Registros de tolerancia cero y paralizaciones preventivas de trabajos.

100%

Investigación de los accidentes e incidentes ocurridos.

n.d

Lecciones Aprendidas.

n.d

Contactos de Seguridad.



Innovando en la gestión de la seguridad

Como parte de su compromiso con la innovación y la adaptación a un entorno más digital, Naturgy ha iniciado la aplicación de **Business Analytics a las inspecciones documentadas de seguridad**. Esta herramienta supone un paso más en la explotación inteligente de la información y los datos de seguridad obtenida en la realización de las inspecciones documentadas de seguridad. Ha sido desarrollado en Power Bi, se encuentra integrado en la aplicación Prosafety y es accesible a todos los negocios y países del grupo.

El control previo digital es una herramienta ágil, sencilla y dinámica que integra soluciones de movilidad y geolocalización aplicadas para la realización de los controles de seguridad previos a la realización de trabajos dispersos. El control previo digital ha permitido maximizar la eficacia de uno de los impactos más relevantes en la seguridad de los trabajos: “el momento de planificación inmediatamente previa al inicio de los mismos”. Esta herramienta se caracteriza por:

- Enfoque digital del control previo de seguridad antes de la realización de trabajos.
- Vincular el control previo con los trabajos a realizar.
- Comprobaciones mínimas en temas de seguridad y salud de acuerdo con la normativa interna.
- Orientación a personal propio y EECC (contratistas y subcontratistas).
- Ofrecer información a los responsables de supervisión, coordinadores de seguridad y gestores de las EECC para mayor control de las operaciones y brigadas en campo.

Esta nueva herramienta ha permitido:

- Garantizar la calidad y seguridad de los trabajos.
- Monitorizar la actividad operativa y los recursos asignados (geoposicionamiento).
- Concienciar de forma continuada en aspectos de seguridad y salud (riesgos, medidas preventivas).
- Elaborar planes de acción basados en el análisis de la planificación de los trabajos.
- Crear interfaces con otras aplicaciones y procesos.
- Aprender de la experiencia mediante el análisis de los datos.

El objetivo final es demostrar que en Naturgy no se toleran comportamientos inseguros y que en caso de que sean detectados la compañía se involucra en su resolución.

Todas estas herramientas de seguridad generan un impacto positivo en la reducción y en la corrección inmediata de situaciones de riesgo, por ello, todo el personal de Naturgy tiene como responsabilidad detectar, resolver y reportar las desviaciones como parte de su compromiso con la seguridad.

En última instancia, todos los trabajadores disponen del canal del Código Ético, donde se pueden realizar denuncias por incumplimientos de seguridad de carácter relevante que requieran de un tratamiento confidencial, 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, el cual 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.	Potenciar la realización de cursos de liderazgo en seguridad y salud para nuevas incorporaciones. Potenciar acciones de comunicación y liderazgo en seguridad en el marco del Plan de Acción 2021-2023. Reuniones con contratistas con especial foco en las de nueva adjudicación para la transmisión de los valores de Naturgy.
Heterogeneidad en la implantación y seguimiento de la SST en el grupo.	Mayor autonomía de los negocios en SST.	Tolerable.	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. Definir modelo de actividades transversales que se rigen por jerarquía funcional y que requieren de recursos específicos de negocios para su desarrollo.

Continúa >



Riesgo	Causas	Evaluación*	Acciones para abordarlo
Inadecuado reporte de indicadores y desempeño en SST (i.e. 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.	Migración de la herramienta Themis a Salem (nueva versión evolucionada). 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 colaboradoras.	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.

* 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 compliance 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 2023-2025.	Óptimo.	Realizar encuesta de percepción de seguridad a todo el colectivo. Identificar áreas de mejora y acciones a desarrollar en el Plan de Acción 2023-2025.

* 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 2022 se han analizado e investigado 3.231 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 HFACS (Human Factor Analysis Classification Scheme).

Los ámbitos de actuación sobre los que pivota el modelo son:



Contexto organizativo

Gestión recursos.
Organización y procesos.



Supervisión

Inadecuada supervisión.
Inadecuada planificación.
Gestión de la prevención.



Condiciones previas

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



Actos · Operaciones inseguros

Errores.
Incumplimientos.

Las aportaciones de este 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.

Una novedad aportada por el Plan de Acción en Seguridad y Salud 2021-2023 es el concepto del Precursor de Lesiones Graves y Fatales (PLGF), el cual contribuye tanto a la investigación del accidente como a la implantación de mejoras. Este concepto se encarga de identificar un comportamiento o condición que puede derivar en lesiones graves o fatales si no se corrige. También identifica las situaciones de alto riesgo en las que las medidas de seguridad están ausentes, son ineficaces o no se cumplen, y que de mantenerse pueden derivar en una lesión grave o mortal.

La aportación de este concepto supone un cambio en el análisis y seguimiento de los accidentes e incidentes, principal impacto negativo de nuestra actividad 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”, eliminándolos o reduciendo su impacto.



Indicadores de siniestralidad

	2022			2021		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número de accidentes registrables (Nº empleados.)	12	11	1	9	8	1
Número de accidentes con tiempo perdido (Nº empleados.)	8	7	1	8	7	1
Número de accidentes consecuencias graves (Nº empleados.)	2	2	0	0	0	0
Tasa de mortalidad.	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia accidentes registrables (TRIR).	0,17	0,24	0,04	0,12	0,15	0,04
Índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido.	0,12	0,15	0,04	0,10	0,13	0,04
Índice de frecuencia accidentes consecuencias graves.	0,03	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00
Índice de gravedad accidentes con tiempo perdido.	5,66	8,00	0,00	2,61	3,61	0,52
Tasa de frecuencia de cuasi accidentes (NMFR).	5,76	-	-	4,74	-	-
Índice de frecuencia fallecidos.	0	0	0	0	0	0
Nº horas trabajadas ⁽¹⁾	13.848.217	9.311.143	4.537.073	15.411.970	10.412.663	4.999.307
Enfermedades profesionales.	1	1	0	2	2	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 2022, el ratio de lesiones por accidente laboral ha sido de 0,26 y se ha identificado una enfermedad profesional en Panamá, correspondiente a una hernia lumbar agravada por el desempeño de la actividad.

No se ha producido ningún fallecimiento asociado a una dolencia o enfermedad laboral de empleados de la compañía. No se tiene constancia de ninguna dolencia o enfermedad laboral de personal de empresas colaboradoras.

En relación a la evolución de los resultados, hay que tener en cuenta que los datos de 2022 no son totalmente comparables a los de 2021, ya que las cifras del año pasado no incluyen los accidentes de la filial Gasnor, S.A (Argentina). Si se tienen en cuenta estos accidentes el índice de frecuencia en 2021 es de 0,13, habiendo experimentado una ligera mejoría en 2022.

En cuanto al índice de gravedad en accidentes con tiempo perdido, el incremento experimentado por el indicador viene explicado por la ocurrencia de varios accidentes que han registrado baja de larga duración, debido a las consecuencias o lesiones derivadas de los mismos.

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.



Naturgy ha reforzado dos herramientas que mejoran la proactividad en seguridad de las empresas como parte del Plan de Acción en Seguridad y Salud 2021-2023 con el objetivo de eliminar la accidentalidad en las EECC:

- **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 2022 se han presentado 473 PMS 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 situaciones de riesgo cuya continuidad o persistencia en el tiempo podría acabar generando un accidente con afectación a personas. En 2022, se realizaron un total de 1.328 paralizaciones de seguridad.

Indicadores de siniestralidad de contratistas

	2022	2020
Número de accidentes con tiempo perdido.	71	75
Días perdidos por accidentes con tiempo perdido.	3.235	1.941
Fallecidos.	1	1
Índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido.	0,31	0,37
Índice de gravedad accidentes con tiempo perdido.	13,95	9,50

En 2022, se ha producido un incremento en el índice de gravedad debido a la ocurrencia de varios accidentes que han registrado baja de larga duración a causa de las lesiones derivadas de los mismos.

A raíz de la implantación del Plan de Acción en Seguridad y Salud 2021-2023, se ha producido una disminución significativa en la accidentabilidad mortal de las EECC, pasando de cuatro accidentes mortales en 2020 (sin incluir los datos de la sociedad CGE de Chile, desconsolidada a finales de año) a uno en 2021 y uno en el ejercicio 2022. El objetivo para los próximos años es consolidar esta tendencia y alcanzar el objetivo de cero accidentes mortales en las actividades de Naturgy.

El accidente mortal acaecido en 2022 se produjo en las actividades de distribución de electricidad que la compañía desarrolla en Panamá. Durante la realización de un trabajo de mantenimiento preventivo de una posición de línea en una subestación eléctrica, un operario recibe una descarga eléctrica y posterior paso de corriente con resultado fatal.

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 tratar de evitar accidentes similares (protocolos de seguridad para trabajos en cubículos de subestaciones, protocolo de comunicación de órdenes de trabajo).

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.

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.

		2022				2021			
Heridos o víctimas entre el público debido a actividades de la compañía		Accidentes (nº)	Heridos (nº)	Fallecidos (nº)	Acciones legales (nº)	Accidentes (nº)	Heridos (nº)	Fallecidos (nº)	Acciones legales (nº)
Argentina	Negocio de gas	5	1	3	2	16	5	2	5
	Negocio de electricidad	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	5	1	3	2	16	5	2	5
Brasil	Negocio de gas	1	1	0	0	2	2	0	0
	Total	1	1	0	0	2	2	0	0
Chile	Negocio de gas	0	0	0	0	0	0	0	0
	Negocio de electricidad	0	0	0	0	N/A	N/A	N/A	N/A
	Total	0	0	0	0	0	0	0	0
España	Negocio de gas	20	87	2	3	28	90	7	25
	Negocio de electricidad	6	2	1	0	7	4	0	0
	Total	26	89	3	3	35	94	7	25
Panamá	Negocio de electricidad	0	0	0	0	1	1	0	6
	Total	0	0	0	0	1	1	0	6
México	Negocio de gas	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	Negocio de gas	26	89	5	5	46	97	9	30
	Negocio de electricidad	6	2	1	0	8	5	0	6
	Total	32	91	6	5	54	102	9	36

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. Además, se favorece el cuidado de la salud mental, a raíz de los efectos psicológicos derivados de la pandemia, a través de cursos sobre la gestión de las emociones o el *mindfulness*.

En 2022, en materia de Prevención de Riesgos Laborales se han realizado un total de 58.976 horas de formación desarrolladas en 996 acciones formativas (tanto en modalidad presencial como en modalidad virtual o con soportes formativos online) y con la participación de 20.671 personas. Esta intensa actividad formativa genera un impacto muy positivo en mejorando el desempeño en seguridad de los trabajadores del grupo.

En 2022, en materia de prevención de riesgos laborales se han realizado más de 50.000 horas de formación, la mitad de ellas en modalidad presencial y el resto en modalidad virtual o con soportes formativos online. Esta intensa actividad formativa genera un impacto muy positivo en mejorar el desempeño en seguridad de los trabajadores del grupo.

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.

Durante 2022, se ha dado continuidad a la gestión de la COVID-19 manteniendo las mismas medidas preventivas de 2021 que han consistido en la atención de consultas telefónicas y realizar la gestión de los casos surgidos, a los que se ha mantenido en teletrabajo sin acceso a los centros de trabajo a fin de prevenir los contagios laborales, mejorando así las medidas propuestas por aquellas autoridades que permitían el acceso a centros de trabajo a personas con test positivo..

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.

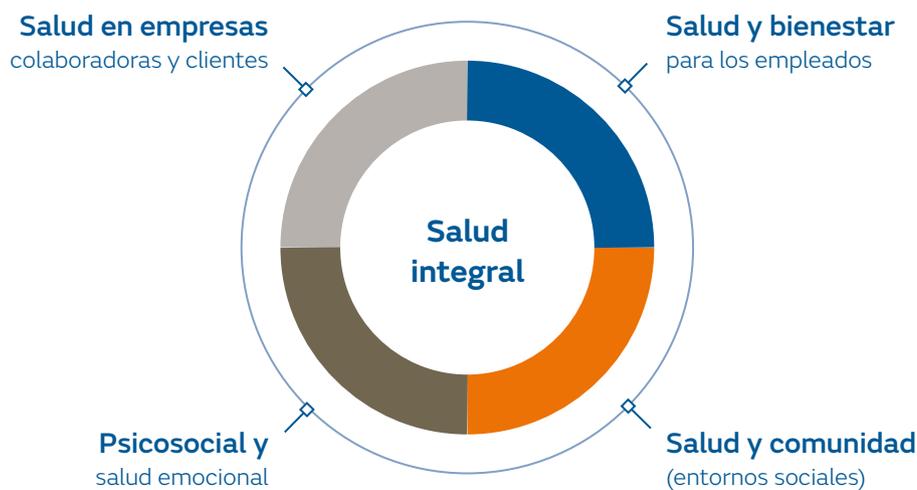
Objetivos del "Plan director de salud"

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 riesgos psicosociales

Durante el año 2022, se ha continuado trabajando con las líneas de acción del Plan Psicosocial 2021-2022, cuya estructura trabaja sobre cinco pilares interrelacionados entre sí que tienen como objetivo el control de los factores psicosociales, con el fin de mejorar la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.

- Plan de comunicación y campañas de información con el fin de fomentar la concienciación y sensibilización sobre los riesgos psicosociales en todos los niveles y esferas de la organización.
- Implantación de un plan de formación en factores psicosociales con acciones formativas orientadas a la gestión de los riesgos psicosociales identificados en su propia evaluación de riesgos, y al entrenamiento de habilidades y competencias.
- Utilización de herramientas de medida de exposición inicial y seguimiento.
- Fomento de la participación y consulta de los trabajadores para la coordinación de acciones conjuntas.
- Creación de grupos multidisciplinarios para buscar sinergias y facilitar el abordaje de la gestión de los factores psicosociales, desde una perspectiva integral, aumentando la creatividad y la innovación con acciones asociadas a la resolución de problemáticas psicosociales, mejorando la salud y el bienestar en el seno de la organización.

En línea con este compromiso con los riesgos psicosociales, cabe destacar que a inicios de 2020 se puso en marcha, en el ámbito España, un servicio de apoyo psicológico a través la línea de atención telefónica especializada a cargo de la unidad de Trauma, Crisis y Conflictos de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB), que ha tenido continuidad los años de pandemia y también en 2022, ya que la enfermedad mental en los últimos años se ha ido incrementando y actualmente está entre las causas más relevantes de enfermedad y absentismo en la población laboral. Por este motivo para 2023 se está proyectando un abordaje multidisciplinar de los trastornos psicológicos tanto por parte de los profesionales de salud como psicosociales de Naturgy.

Modelo de Organización Saludable

Naturgy ha dado un salto cualitativo al conseguir la certificación por parte de AENOR como “Organización Saludable” en 2022, al evolucionar su sistema de gestión (desde el modelo anterior de empresa saludable siguiendo directrices de la Organización Mundial de la Salud) a un modelo provisto de una estructura organizativa de alto nivel, reflejándose así el compromiso de la compañía con los principios y las recomendaciones internacionales existentes que quieren 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 este 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 2022, 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. En 2022 una vez superada la pandemia se han recuperado las campañas de prevención habituales.
- **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 que 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 precancerosas (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 precancerosas 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).

Las campañas se adaptan a las necesidades de salud del momento. Por ello, la pandemia fue protagonista en los dos años anteriores volviéndose en 2022 a centrar los esfuerzos en los problemas de salud más prevalentes como la enfermedad cardiovascular o el cáncer.

Absentismo

Total horas perdidas

	2022	2021
España	196.071	200.250
Chile	62.024	69.503
Argentina	45.528	36.032
Brasil	7.882	10.114
Costa Rica	288	264
Francia	n.a.	728
Marruecos	n.a.	1.971
México	13.016	11.952
Panamá	4.037	4.935
Perú	n.a.	0
República Dominicana	2.256	2.571
Uganda	n.a.	2.193
Total	331.102	340.513

ocho

Innovación
y desarrollo de nuevos
negocios

INNOVATION

INSPIRATION

TRANSFORMATION

INNOVATION

INSPIRATION

TRANSFORMATION



ocho

Innovación y desarrollo de nuevos negocios

Contribución de Naturgy a los ODS



1. Innovación y desarrollo de nuevos negocios.
2. Planificación de la innovación y vigilancia tecnológica.
3. Proyectos destacados en innovación.
4. Desarrollo de nuevos negocios.

Naturgy concibe la innovación como una herramienta necesaria en la lucha contra el cambio climático y clave en el desarrollo de nuevas soluciones energéticas. 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.

Para ello, 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, su cualidad de vector energético le otorga un gran potencial como instrumento para el almacenamiento energético y la integración sectorial. De igual forma, el biometano permite sustituir el gas natural sin tener costes de abatimiento para adaptar las infraestructuras o los equipos.
- **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 o movilidad, así como mediante el almacenamiento para su posterior uso.
- **La respuesta a mercados cada vez más atomizados**, con competidores pequeños y veloces, 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 *start-ups*, vehículo de inversión, etc.

Los retos de 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, el almacenamiento o la movilidad sostenible.

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. Dicho plan es un “Proyecto de país” que tiene por objetivo acelerar la recuperación del crecimiento económico y la creación de empleo en España, de manera que esta transformación sea sólida, sostenible, inclusiva y resiliente, dando respuesta a los principales retos del país en la próxima década.

Dos de estos principales retos son la transición energética, para la que el programa dedicará el 37% del presupuesto, y la transformación digital, para la que dedicará el 33% del presupuesto.

Ambos retos son compartidos por Naturgy en su Plan Estratégico, es por esto que la compañía quiere ser un actor clave de la transformación energética y digital, lo que permitirá acelerar el propio Plan de Transformación. Los Fondos de Recuperación son una gran oportunidad para poder hacer realidad muchos proyectos y ser cada vez más sostenibles, innovadores y competitivos a la vez que tenemos un impacto positivo en nuestro entorno y 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 la interconexión de éstos con la red de gas, por lo que también se plantean proyectos de adaptación de redes existentes de gas.
- **Nuevas tecnología 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 mantenimiento de las infraestructuras de generación renovable, de los sistemas para participación en los mercados eléctricos, así como 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. Hay proyectos de nuevas centrales de generación eléctrica renovable y de gases renovables en emplazamientos de Transición Justa.
- **Movilidad sostenible**, para el desarrollo de proyectos innovadores para el fomento de la movilidad sostenible, incluyendo infraestructura de carga tanto de bio-GNC, como de hidrógeno y vehículo eléctrico.

1. Innovación y desarrollo de nuevos negocios en 2022

Evolución y resultados

Inversión en innovación

Inversión en innovación por tipo (millones de euros)	2022	%	2021	%
Innovación de proceso	33,0	55,9	39,0	66,1
Innovación de producto	16,8	28,5	11,0	18,6
Innovación en marketing	2,9	4,9	4,0	6,8
Innovación en organización	6,1	10,3	5,0	8,5
Innovación social	0,2	0,3	0,0	0,0
Total I+D+i	58,9	100,0	59,0	100,0

Logros destacados del año

- Naturgy y Equinor han alcanzado un acuerdo para trabajar de manera conjunta en el análisis y oportunidades de la eólica offshore en España. El acuerdo incluye desarrollar el proyecto “Floating Offshore” Wind Canarias, una instalación eólica marina flotante de aproximadamente 200 MW al este de Gran Canaria; así como el abordaje progresivo de esta tecnología en Galicia y Cataluña.
- A través del proyecto “GiraWind”, Naturgy, junto con Ruralia, Posteléctrica y Huso 29 renovables, impulsa la gestión del desmantelamiento de parques eólicos y la valorización de las turbinas desmontadas.

El 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, el almacenamiento o la movilidad sostenible.

2. Planificación de la 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 el año 2022, Naturgy ha recibido y analizado más de 300 oportunidades de colaboración, debido principalmente a las labores de scouting de *start-ups*, donde la compañía combina la colaboración con los principales scouters 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 *start-ups*”, cerrando con éxito la primera edición y lanzando en septiembre la segunda. 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 doce proyectos, contando con el apoyo de un equipo de cerca de 30 profesionales de Naturgy, entre mentores y especialistas. La incubación permite a Naturgy participar 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 2022, Naturgy ha lanzado una nueva sociedad con el objetivo de participar en proyectos innovadores de terceros. Innovahub impulsa la ejecución de pilotos de tecnologías novedosas creadas por *start-ups*, 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*.

3. Proyectos destacados en innovación

“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 durante 54 meses 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.

Durante 2022, se ha comenzado a acondicionar la 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.

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.

Dentro del proyecto se desarrollarán cinco nuevas líneas de investigación:

- Mejora en la producción de biogás a través de la codigestión y la recuperación de nutrientes.
- Generación de hidrógeno verde gracias al aprovechamiento energético del caudal de agua depurada.
- Producción de biohidrógeno a través de la fermentación oscura.
- Gasificación de lodos de depuradora para la obtención de bio-syngas.
- Estudio del impacto del uso de los diferentes gases renovables y sus mezclas (inyección a la red y uso en aplicaciones estacionarias y móviles).

“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 costo económico.

Naturgy e IREC probarán esta nueva tecnología en condiciones reales de operación en una planta de biogás.

“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 alternas 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.

Con una duración aproximada de 38 meses y la participación de un consorcio de ocho empresas, Zeppelin 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, transformación 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 *start-up* "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.

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, orientado 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.

Negocio de redes de España

- Proyecto de baterías en entorno rural de UFD, consiste en un piloto para validar técnicamente la solución de almacenamiento electroquímico en entornos rurales para la rápida reposición del servicio cuando se producen averías.
- Creación de un modelo predictivo basado en la condición de los activos y que, mediante algoritmos de *machine learning*, permita hacer más eficientes algunas de las principales operaciones de Nedgia, como son el resquejamiento de red, mantenimiento de plantas de GNL y la atención de urgencias.



Negocio de redes de Latinoamérica

- Digitalización de procesos en Brasil para los agentes de ventas e implantación de un chatbot para la atención de clientes a través de WhatsApp.
- Transformación digital de procesos de gestión comercial en Chile

Generación convencional en España

Diseño e implantación en la flota de ciclos combinados de un sistema de control automático de tensión y un sistema de reducción automática de potencia. Ambas mejoras forman parte del plan planteado por el operador del sistema para modernizar el sistema de control de tensión y la integración de mayor cantidad de generación renovable

Generación renovable en 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.

Comercialización en España

Solución para facturación totalmente digital en una infraestructura Cloud (AWS) y desacoplada de los sistemas ERPs tradicionales y de mercado, con objeto de simplificar los procesos de lectura y facturación para así permitir mayor agilidad en los desarrollos que requieran comunicación con los clientes o cambios regulatorios.

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 (GEI) que conforman la huella de carbono de la compañía. 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 realizadas durante el periodo 2018-2020. Por último, para la descarbonización de todos los sectores consumidores de gas, como 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.

Además, ante la coyuntura actual, los gases renovables están presentes en el “Plan REPowerEU”, que tiene como objetivo reducir rápidamente la dependencia con respecto a los combustibles fósiles rusos y avanzar en la transición ecológica. Así, los objetivos de producción de biometano a 2030, que estaban fijados en 17 bcm, son ahora 35 bcm, y los de hidrógeno renovable, antes de 5,6 millones de toneladas, son ahora 20 millones de toneladas. Este aumento de los objetivos no hace sino impulsar el incremento de la ambición de los objetivos planteados en las Hojas a de Ruta del Biogás y del Hidrógeno.

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.

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 consumidores, que permite universalizar el consumo de un combustible renovable y de origen biológico que se produce de forma distribuida.

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 Vilasana (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 43 proyectos en desarrollo 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:

- 9 proyectos de residuo ganadero (1.384 GWh/año).
- 4 proyectos de fangos de EDAR (170 GWh/año).
- 21 proyectos de residuo industrial (673 GWh/año).
- 5 proyectos de residuo de fracción orgánica de residuos sólidos urbanos (221 GWh/año).
- 4 proyectos de residuo agrícola (299 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 2022.

Proyecto Vila-Sana en Lleida

Esta planta, que inyecta gas renovable a la red, 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 2.500 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 Nedgia -la distribuidora de gas del Grupo Naturgy, 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. A partir de la paja del arroz, se producirán 87 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.

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. 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 periodos 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 10% aproximadamente, sin ser necesarias inversiones y, en el medio plazo, para transportar hidrógeno puro o en mezclas superiores al 10% realizándose una adecuación de las estaciones de compresión y otros elementos menores.

Para fomentar la penetración del hidrógeno como vector energético renovable es necesario desarrollar toda su cadena de valor, desde su obtención hasta su uso en los sectores de demanda final. La publicación del Real Decreto 376/2022 por el que se establece la creación de un sistema de Garantías de Origen (GdOs) del hidrógeno renovable, su definición 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.

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 transporte y distribución de energía, puede aportar su capacidad y conocimiento global en toda la cadena de valor.

Así, durante 2022, 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.

Paralelamente, durante 2022, Naturgy ha trabajado en el desarrollo de proyectos de producción de hidrógeno onsite, vinculados a la industria electro intensiva que por sus características es de difícil electrificación. A modo de ejemplo, desarrolla un proyecto junto a una industria cementera, donde se plantea la captura de parte del CO₂ de su proceso, el cual sería mezclado con hidrógeno verde para la producción de metanol.





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 2025, 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.

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 2022, 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 sistema.
- 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 híbridos 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, ya están en tramitación proyectos por más de 80 MW y se dispone de una cartera potencial para los próximos años de más de 200 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 espera un soporte importante a este tipo de proyectos. Las ayudas son una oportunidad para acelerar la implantación de esta nueva tecnología. Un marco regulatorio estable y favorable, junto a la reducción de costes que se espera, hacen pensar que en los próximos diez años la tecnología será viable, a medio plazo, sin ayudas.

Movilidad sostenible

En el año 2022, se 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.

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 que el GNV orientado al BioGNV continúa siendo un vector de crecimiento para la transición energética en el transporte pesado.

En lo relativo a movilidad eléctrica se han impulsado las líneas de productos de recarga para clientes de los segmentos retail e industrial experimentando un importante avance como consecuencia del impulso regulatorio y la elevada demanda.

La mínima generación de ruidos y la nula emisión local de gases de efecto invernadero, como el CO₂ y otras sustancias como partículas y NO_x, convierten a esta tecnología (eléctrico puro) en la más idónea para el transporte de personas en núcleos urbanos al no afectar a la calidad del aire.

El crecimiento de las flotas electrificadas está siendo exponencial tanto en el ámbito nacional como internacional. Se espera que a finales de esta década el crecimiento se dispare. En este contexto Naturgy quiere satisfacer las diferentes necesidades de recarga eléctrica.

Líneas de acción en movilidad sostenible

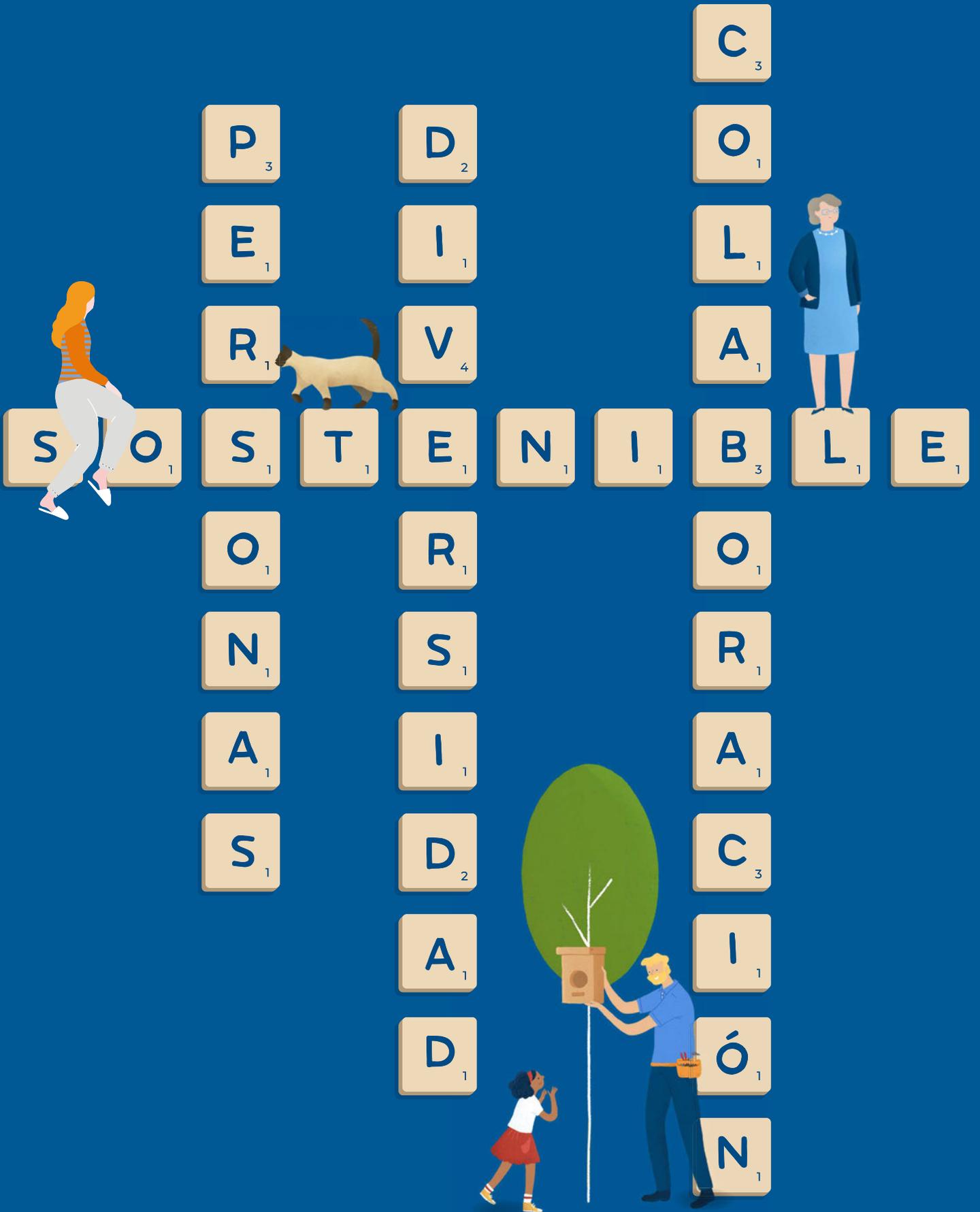
Entre las iniciativas destacadas en 2022, son reseñables:

- **Firma del primer contrato de biometano para vehículos.** Naturgy ha acordado suministrar un máximo de 2 GW/año de biometano para la flota de reparto de última milla de Aquaservice, distribuidora de agua. Esta sustitución de combustible contribuirá a una reducción de emisiones de hasta 350 tCO₂/año, que equivale a retirar de la circulación de una ciudad 53.000 vehículos durante un día. El biometano procede de las instalaciones de producción que Naturgy tiene en el vertedero Elena.
- **Suministro de gas renovable al primer autobús de Zaragoza.** A través de un consorcio junto con el Consorcio de Transportes del Área de Zaragoza, Automóviles Zaragoza, Scania y Calvera, Naturgy ha suministrado 150 MWh de biometano de la planta que la compañía posee en Vilasana (Lleida) para la depuración del biogás, obtenido a partir de la digestión de purines. Dicho biometano se empleó en propulsar un autobús urbano, que circuló durante tres meses entre Zaragoza y Villamayor de Gállego.
- **Alianza para el desarrollo de la movilidad con hidrógeno.** Firma de un acuerdo con Enagás, a través de su filial Scale Gas, y Exolum, para estudiar y desarrollar conjuntamente infraestructuras de producción, distribución y suministro de hidrógeno verde en el sector de la movilidad en todo el territorio nacional. Se trata de la primera gran alianza de hidrógeno para corredores de movilidad. El proyecto se denominará Win4H2. Este acuerdo comprende el desarrollo de una red de 50 hidrogeneras, que ofrecerán una penetración homogénea en España de este vector energético, de modo que cualquier usuario pueda optar por la solución del hidrógeno verde teniendo garantía de suministro en el 100% de la España peninsular.
- **Firma del protocolo para impulsar políticas de descarbonización en la Comunidad de Madrid** que busca, entre otros objetivos, potenciar el despliegue de la infraestructura de recarga eléctrica.
- **Colaboraciones con FUTURED** – Plataforma Española de Redes de Eléctricas relacionadas con el sector de la movilidad eléctrica.



nueve

Responsabilidad
social



nueve

Responsabilidad social

1. Responsabilidad social.
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 del Grupo 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

Evolución y resultados

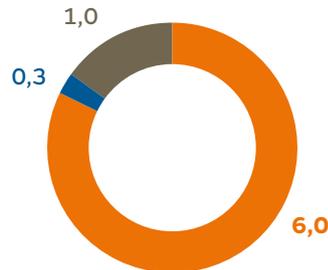
Valor económico distribuido. Detalle por grupos de interés (millones de euros)



Inversión social total (millones de euros)

	2022	2021
Inversión filantrópica (millones de euros)	7,4	7,0
Distribución por tipo de acción		
Social (%)	82,7	76,5
Medioambiental (%)	2,3	3,7
Cultural (%)	15,0	19,8
Actividades de patrocinio y acción social (nº)	113	90
Inversión social en la comunidad local (millones de euros)	3,7	3,1
Inversión social total (millones de euros)	11,0	10,1

Inversión filantrópica (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.

■ **Importe destinado a colaboraciones**

Aportaciones económicas a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro por las que la compañía recibe alguna contraprestación.

■ **Importe destinado a 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 2022, los principales logros en materia de responsabilidad social en Naturgy han sido:

- **Vulnerabilidad energética:**
 - Desarrollo de un servicio de asesoramiento sobre contratación y mejora de hábitos de consumo para la población en situación de vulnerabilidad.
 - Consolidación de la línea de innovación social para incorporar las energías renovables en la lucha contra la vulnerabilidad.
 - Más de 3.600 viviendas rehabilitadas, y 2.943 familias atendidas en el voluntariado energético.
- **Relación con las comunidades:**
 - Aplicación de programas de participación de la comunidad local y evaluaciones de impacto al 100% de las operaciones de la compañía.
 - Desarrollo de más de 16 proyectos en cinco países con participación de la comunidad local.
 - Implantación del Modelo de Relacionamiento Social (MRS) en distintos territorios de España y formación de un equipo de gestión social con especialistas ubicados en el entorno de los emplazamientos de Naturgy.
- **Patrocinio, acción social, voluntariado y Fundación Naturgy:**
 - Lanzamiento de la experiencia The Win-Win Lab, proyecto divulgativo que presenta las nuevas tecnologías energéticas en favor de la fijación de la población en el entorno rural, mediante la creación de empleo y la dinamización de la actividad.
 - Más de 13.783 horas de voluntariado corporativo y 168.745 euros del sueldo de los empleados recaudados durante el Día Solidario.
 - 134.309 beneficiarios de los programas de formación de la Fundación Naturgy.

2. Vulnerabilidad energética

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:

- Mejorar la gestión y la relación con el cliente en los casos de vulnerabilidad energética.
- Optimizar el intercambio de información con ayuntamientos para una mejor identificación de las situaciones de vulnerabilidad energética.
- Desarrollar actividades con las entidades que trabajan para paliar los casos de pobreza energética y detectar situaciones de vulnerabilidad.
- 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 emocionalmente al no poder hacer frente a las necesidades más básicas, como el 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 para el mismo.

El precio de la energía, influido por el mercado mayorista internacional del gas, está provocando un impacto negativo en el precio que pagan los clientes finales por la electricidad. Sin embargo, no se evidencia que, como consecuencia de las relaciones comerciales de la compañía se provoque un impacto negativo en términos de aumento de la vulnerabilidad. Al contrario, la compañía está realizando todas las actuaciones posibles para minimizar el impacto que está teniendo el mercado internacional del gas en el precio de la electricidad.

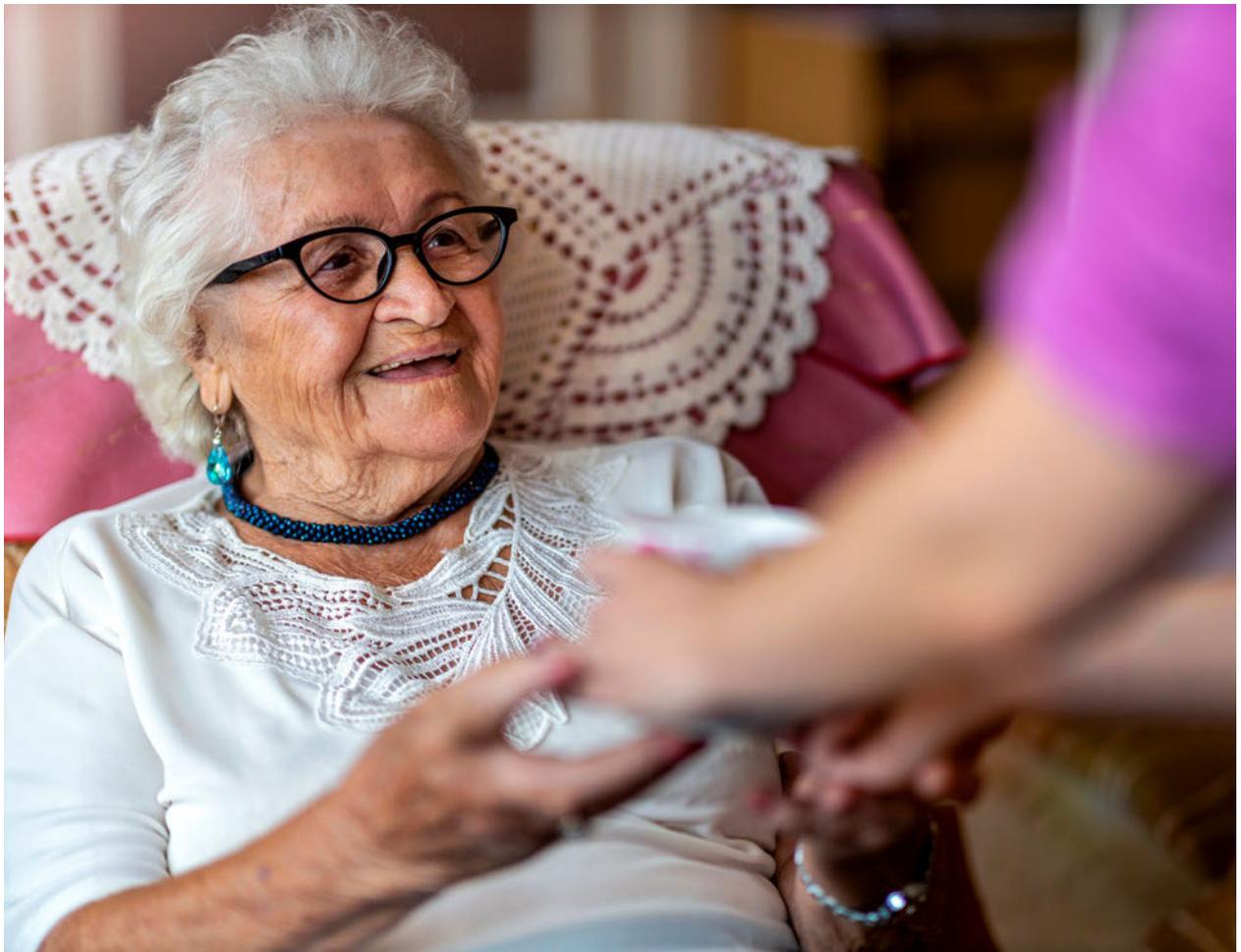
Naturgy ha activado numerosos mecanismos para ayudar a paliar la vulnerabilidad energética. En 2022, en el ámbito de España, Naturgy ha firmado nuevos acuerdos con diferentes administraciones para proteger a clientes vulnerables y evitar el corte de suministro. Las medidas adoptadas para prevenir, abordar, gestionar y facilitar la remediación de los impactos negativos reales y potenciales durante el año han sido:

- Fondo Solidario de rehabilitación energética. Con él se facilita la realización de obras de rehabilitación energética de viviendas de familias en situación de vulnerabilidad. En 2022, se ha superado la cantidad de 3.600 viviendas rehabilitadas, siendo 1.111 las realizadas en el año. La gestión y selección de las viviendas a rehabilitar se realiza a través de convenios que Fundación Naturgy lleva a cabo con entidades del tercer sector que trabajan con personas en riesgo de vulnerabilidad. En 2022, se han firmado once convenios.
- El desarrollo de la línea de innovación social para incorporar las energías renovables en la lucha contra la vulnerabilidad, se ha consolidado durante el año. Así se han iniciado siete proyectos para la instalación de potencia fotovoltaica equivalente a 285 kWp (Kilovatios pico), que benefician a 1.847 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 2022, 3.942 personas han asistido a las formaciones de la escuela, de las que el 47% son familias y el 53% son técnicos sociales. Además, se ha desarrollado un servicio nuevo a algunos ayuntamientos que consiste en proveer de un servicio de asesoramiento periódico, a la población en situación de vulnerabilidad, sobre su consumo y la factura; y realizar 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 2022, se han impartido seis *webinars* con 857 asistentes, cuyos temas han sido: “Actualización regulatoria del bono social”, “El precio de la energía”, “Entender la factura de la luz”, “Actualización de medidas legales”, “Buenos hábitos de consumo energético en el hogar” y de nuevo “Puesta al día: bono social, TUR4 y mecanismo del tope del gas”.
- 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 vulnerables a reducir su gasto energético. Para ello, se organizan talleres de asesoramiento energético virtuales y presenciales en los que se ayuda a los usuarios más vulnerables a entender su factura, acceder al bono social y conocer medidas de ahorro energético que pueden ayudarles a 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 2022, se han atendido a 2.943 familias con el voluntariado energético.
- Seguimiento del bono social. Naturgy ha cerrado el año con 164.935 clientes con bono social –descuento en la factura eléctrica regulado por el Gobierno dirigido a hogares considerados vulnerables por sus condiciones socioeconómicas-.
- Refuerzo de los canales de atención a los clientes vulnerables de la compañía y de las entidades sociales que los acompañan. Naturgy dispone de un canal específico para la atención de los servicios sociales, en el cual, durante el 2022, ha atendido 71.277 correos electrónicos y 876 llamadas telefónicas. 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. Ha reforzado el canal de correo electrónico para gestionar las solicitudes de las entidades sociales y el call center. Ha recibido 111.680 llamadas de clientes vulnerables y también ha atendido 323 llamadas y 130 correos electrónicos del tercer sector.
- 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 el estudio y la publicación de libros como los realizados en 2022: “Re-habilitación energética exprés. Análisis y aportaciones de las entidades sociales”, la actualización

de la publicación “Re-habilitación energética exprés para hogares vulnerables. Soluciones de bajo coste” y “Empleos que demandará el sector energético”. 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 de la III Edición 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. Han participado 51 entidades presentando sus proyectos. Se ha concedido un primer premio y un accésit por valor de 60.000 euros y 30.000 euros respectivamente.

Adicionalmente, Fundación Naturgy ha participado 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. La



fundación continúa contribuyendo y participando de forma directa en los proyectos 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 no solamente las personas que no pueden pagar la factura son vulnerables, sino también las personas mayores, refugiados e inmigrantes que se encuentran en situación de vulnerabilidad, y se han incorporado a los talleres de asesoramiento energético. La participación tanto en estudios como en proyectos europeos nos han 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 nos 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 requiere de acompañamiento de las familias vulnerables por la dificultad del procedimiento. Asimismo es necesario hacer llegar la tecnología y las diferentes posibilidades de mejora en las viviendas a estos colectivos, a los que normalmente no llega.

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 nos 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.

3. Relación con las comunidades

Principios de actuación

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.

Para esto, 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, y es el marco de actuación basado en los siguientes principios de relación con las comunidades:

- Naturgy es uno más en el territorio, reconoce, respeta y protege los valores e idiosincrasias locales.
- Naturgy se comunica de igual a igual: propicia una comunicación temprana y transparente y abre canales accesibles de escucha activa.
- Genera valor compartido: impulsa acciones que mejoren la calidad de vida de su entorno.
- Ofrece oportunidades: Naturgy es un motor de desarrollo en el territorio, y palanca de apoyo al empleo local y la formación en el sector.

El MRS es un proceso iterativo que se despliega a lo largo de toda la vida del proyecto, y se apoya en la aplicación de herramientas metodológicas con foco transversal en la comunicación, escucha activa y el arraigo.

Su implantación incluye los siguientes trabajos por etapas:

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

En las ubicaciones donde quiere abordar nuevas inversiones, Naturgy realiza evaluaciones de los impactos positivos y afecciones que puede generar, tanto en las comunidades locales como en el territorio, siendo algunos de ellos:

- Impacto en los derechos humanos.
- Desplazamiento o reubicación de comunidades locales.
- Modificación de modos de vida tradicionales.
- Cambios en los usos tradicionales del territorio.
- Atracción de nuevas tecnologías.
- Creación de empleos cualificados y no cualificados.
- Ocupación temporal de las vías de comunicación.
- Impacto paisajístico.
- Ruido.

Los programas implementados de participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y desarrollo se han aplicado al 100% de las operaciones de la compañía durante el ejercicio de 2022. Estos programas incluyen el uso de planes específicos de participación, programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de la comunidad y las evaluaciones de impacto social y seguimiento de los mismos.

Durante 2022 Naturgy no ha registrado ningún caso de violación de los derechos de los pueblos indígenas.

Proyectos destacados

A continuación, se indican los proyectos en marcha durante 2022 y más abajo se detallan los más relevantes:

País	Proyectos
Australia	Parque eólico Crookwell 2
	Parque eólico Berrybank I
	Parque eólico Berrybank II
	Parque eólico Hawksdale
	Parque eólico Ryan Corner
	Parque eólico Crookwell 3
	Parque eólico Paling Yards
Brasil	Parque eólico Darlington
	Planta fotovoltaica Sobral I
México	Parque eólico Bii Hioxo
	Central ciclo combinado Tuxpan III & IV
	Central ciclo combinado Norte Durango
	Central ciclo combinado Naco Nogales
República Dominicana	Central ciclo combinado Hermosillo
	Central térmica fuelóleo Palamara – La Vega
España	Varios emplazamientos

Parque eólico Berrybank I (Australia)

Naturgy lleva a cabo un plan de compromiso social y reparto de beneficios con la comunidad local cercana a este parque eólico de 180 MW situado en el estado de Victoria, asociado al contrato con el gobierno estatal. Las iniciativas comprendidas son:

- Acciones para el beneficio comunitario. Actuaciones con la participación de los vecinos.
- Una persona específicamente designada para llevar el programa de participación de la comunidad y constitución de un comité de compromiso con la comunidad.
- 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.

Parque eólico de Bií-Hioxo (México)

La compañía colabora permanentemente con la comunidad local de este parque eólico de 234 MW situado en Juchitán de Zaragoza (Oaxaca). Así, Naturgy desarrolla programas que responden a las necesidades de la comunidad y contribuyen a mejorar sus condiciones de vida. Las líneas de acción y actuaciones durante el año han sido:

- Rehabilitación de santuarios.
- Rehabilitación de zonas comunes en escuelas de la zona.
- Apoyo a cooperativas locales para favorecer desarrollos productivos.
- Dotación de casa comunitaria y realización de diversos talleres con jóvenes y niños.
- Equipo de desarrollo comunitario dando apoyo a la comunidad y atendiendo la casa comunitaria.

Central ciclo combinado Tuxpan III & IV (México)

Continúa desarrollándose el plan de apoyo a las comunidades situadas en el entorno de esta central de 1.007 MW situada 30 kilómetros al sur de Tuxpan (Veracruz). En concreto, Naturgy ha desplegado un importante plan de relacionamiento con las comunidades situadas en la carretera estatal “Carretera de los Kilómetros” desde el punto kilométrico 0.000 al 16.000. Las líneas de acción y actuaciones de 2022 han sido:

- Plan de apoyo a la rehabilitación de infraestructuras comunitarias de la mancomunidad de la Carretera de los Kilómetros.
- Proyecto de conservación de especies prioritarias en el campamento Tortuguero de Playa Villamar.
- Apoyo a la población y casas de salud locales de despensas alimentarias y de material sanitario.
- Limpieza del estero de Chacoaco.
- Equipo de desarrollo comunitario dando apoyo a la comunidad.

Central ciclo combinado Naco Nogales (México)

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), ha consistido durante en:

- Formación y cursos de verano a jóvenes de la comunidad.
- Proyectos de mejora de infraestructuras comunitarias.
- Recolección de germoplasma y construcción de un invernadero con especies autóctonas para la reforestación.
- Proyecto productivo de gallinas ponedoras.

Planta fotovoltaica Sobral I (Brasil)

Durante 2022, 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.

Varios emplazamientos y territorios en España

Durante 2022, se ha trabajado en la implantación del MRS en varios territorios de España, para lo que se ha conformado un equipo de gestión social con especialistas ubicados en el entorno de los emplazamientos de Naturgy. Cada gestor/a social está presente en el territorio con el fin de mantener un diálogo permanente y cercano con los vecinos del proyecto, creando lazos de comunicación bidireccional y de confianza. 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 PRS, 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).



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 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 2022, 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. Así, Naturgy realiza iniciativas en materia energética, uso eficiente y manejo seguro de agua, electricidad y gas.

El contexto actual también lleva a que la compañía ponga el foco en la protección de la infancia, sobre todo en la de los niños más necesitados que dependen de un incentivo en forma de beca o presupuesto particular que les permita seguir su actividad educativa.

Para los colectivos desprotegidos de mayor edad, la compañía también realiza acciones para su inclusión a través de la formación, el reciclaje y la capacitación. En todos los países se imparten formaciones y conferencias de concienciación climática y sobre consumo responsable de recursos (agua, papel y energía) y se han hecho jornadas de reforestación en hábitats protegidos. Adicionalmente, en cada país presente se realizan programas específicos. En concreto, en Argentina, Brasil y Panamá, se realizan programas con los que se persigue la inclusión de los colectivos en búsqueda de ocupación profesional a través de la enseñanza del oficio de la gastronomía. En el caso de Chile y México, el foco de la acción está en la formación a través de cursos y ponencias en materia de prevención de accidentes por el uso del gas natural.

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. Su programa está estructurado en tres áreas: energético, social y ambiental. A lo largo de 2022, 646 empleados de las plantillas de España, México, Panamá, Brasil, Argentina y República Dominicana han destinado junto con sus acompañantes más de 13.783 horas al voluntariado corporativo.

A nivel global, se han llevado a cabo 66 iniciativas de carácter puntual, temporal o continuo, 28 acciones de voluntariado social, 14 acciones de voluntariado ambiental y 24¹² acciones de voluntariado energético con la participación de 2.156 voluntarios. Los beneficiarios atendidos alcanzaron los 15.143 en 2022.

Una de las áreas que más ha crecido es el voluntariado energético. 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.

En 2022, se han realizado 14 actividades de cuidado del entorno natural, cinco de ellas en España, cinco en Argentina y cuatro en Panamá. Entre las actividades realizadas, los voluntarios han plantado árboles y arbustos para mejorar los hábitats seleccionados, eliminaron especies invasoras, retiraron residuos, construyeron cajas nido y hoteles de insectos y aprendieron a anillar aves, entre otras actuaciones que completaron la actividad de voluntariado ambiental del año.



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 917 empleados de todo el mundo participan en esta iniciativa.

En 2022, estos empleados donaron aproximadamente 168.745 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 3,4 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 aproximadamente 1.262 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.

⁽¹²⁾ Sólo en España.

También se han puesto en marcha diferentes iniciativas con motivo de la Semana del Compromiso Ambiental, Social y Digital, algunas potenciando actividades anteriores y otras de nueva creación; kilómetros de energía solidaria, sesiones formativas sobre los cambios legislativos en materia energética, consejos para aprender a hablar en público, la actividad “Rey Mago por un día” o charlas y talleres motivacionales para impulsar la acción voluntaria.

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 tercer año consecutivo, la quinta edición de la actividad de voluntariado *coaching* y se ha vuelto a impartir la de *mentoring* que tan buen resultado tuvo en 2021. 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.

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 5.842 asistentes.

El balance de actividades del año es el siguiente

- Celebradas tres conferencias de alto nivel “Energy Prospectives”: iniciativa conjunta de la Fundación Naturgy y el IESE Business School.
- Cuatro conferencias organizadas conjuntamente con el Capítulo Español del Club de Roma.
- “Jornada anual sobre geoestrategia y energía” junto con el Real Instituto Elcano.

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 3.000 asistentes.

Educación y divulgación

Con el objetivo de garantizar una transición energética justa e inclusiva, Naturgy impulsa programas formativos que divulgan la innovación desarrollada en el sector de la energía, promoviendo el cambio de modelo energético y la preservación del medioambiente, así como un uso eficiente y un consumo responsable de la energía. Su programa educativo cuenta con una oferta pedagógica innovadora y actualizada, dirigida a todos los niveles de aprendizaje, basada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. La propuesta formativa de Naturgy está desarrollada por profesionales especialistas en la didáctica de las disciplinas STEM y cuenta con el reconocimiento

de las administraciones e instituciones competentes en materia de educación y empleo. Gracias a ello, los recursos educativos de la compañía son considerados como referentes en la materia por la comunidad educativa.

De manera prioritaria, los programas se desarrollan donde hay necesidades específicas tanto de la sociedad como de los negocios Naturgy. Así, Naturgy apoya los compromisos y las acciones de relacionamiento social que adquiere el grupo 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

Educación y divulgación en cifras

	2022	2021
Beneficiarios totales	134.309	144.927

Respecto al descenso en el número de beneficiarios, este viene explicado por la disminución de la visualización de contenidos en formato *online*.

Efigy Education

Programa educativo dirigido a alumnos de 3 a 18 años, basado en los Objetivos de Desarrollo de las Naciones Unidas (ODS) y 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). Efigy Education pone a disposición de la comunidad educativa contenidos actualizados sobre las nuevas tecnologías energéticas, con el objetivo de transmitir a los jóvenes conocimientos especializados en torno a la transición hacia un nuevo modelo energético y socialmente justo, la preservación del medioambiente y el consumo responsable de la energía.

El principal reto de Efigy Education es la captación de talento y el incremento de las vocaciones STEM en el sector de la energía, desde edades tempranas y garantizando la equidad de género. La propuesta formativa de Naturgy, reconocida por las administraciones públicas competentes en materia de educación y empleo, así como por instituciones especializadas y distintos agentes sociales, cuenta con recursos educativos para todos los niveles formativos y pueden ser realizados de manera presencial, en el aula, de manera autónoma o en formato digital.

Durante el 2022, la compañía ha trabajado para seguir complementando la labor educativa de las administraciones públicas, ofreciendo soluciones formativas y desarrollando numerosos recursos didácticos inéditos y de calidad.

Efigy Education en el aula

En 2022, Naturgy ha seguido llevando a cabo esta acción itinerante que ofrece talleres presenciales, conducidos por educadores especializados, por todo el territorio español. El objetivo es poner al alcance de todos los centros educativos un recurso metodológico que apoye la labor del docente en la enseñanza de nuevas tecnologías energéticas y el valor de la transición hacia un modelo energético más sostenible y justo. Estos talleres están adaptados a todas las etapas de la educación obligatoria e incorporan nuevas metodologías de innovación didáctica y pedagógica que promueven el fomento a las vocaciones tecnológicas entre los más jóvenes, poniendo especial atención y acompañamiento a grupos vulnerables o de mayor complejidad.

Este año, esta acción itinerante, que desde su puesta en marcha en 2018 ya suma más de 13.000 beneficiarios, ha pasado por las comunidades autónomas de Cataluña, Galicia, Madrid, Asturias, Extremadura, Andalucía y Murcia.

Efigy Education Digital

En 2022, Naturgy ha seguido fomentando el acceso universal a los contenidos y recursos educativos en formato digital. Actualizando y ampliando su oferta didáctica, haciendo de Efigy Education Digital un programa en constante evolución que aglutina todos los recursos educativos con los que se presta apoyo a docentes de 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.

Los más de 27.000 accesos a los aplicativos educativos, las 28.138 visualizaciones a videos divulgativos y 20.203 accesos a las *landings* educativas durante el 2022 avalan el éxito del programa basado en la accesibilidad para cualquier centro educativo, sea cual sea su realidad, lo que fomenta la igualdad de acceso y la equidad educativa.

Efigy Girls: fomento de vocaciones STEM femeninas

Durante 2022, Naturgy ha mantenido su adhesión a la Alianza STEAM por el talento femenino, que promueve el Ministerio de Educación y Formación Profesional con el objetivo de incentivar el talento femenino en el ámbito de la energía entre las más jóvenes. Esta alianza promueve la generación de acciones concretas que contribuyan a configurar un sistema educativo sin estereotipos de género asociados a determinadas vocaciones y profesiones, y que impulse el empoderamiento femenino en las disciplinas STEM desde edades tempranas. El "Programa Efigy Girls" es la principal iniciativa desarrollada desde la fundación para fomentar el talento femenino en el ámbito de la energía.

En el contexto de la "First Lego League" en España, ocho equipos femeninos, formados por chicas de 10 a 16 años, han recibido el soporte y la mentoría de la fundación con el objetivo de desarrollar proyectos relacionados con la innovación energética y la temática del desafío. En este contexto, Naturgy ha aportado el material necesario para la participación en los torneos, a la vez que ha ofrecido formación y asesoramiento complementario para desarrollar los proyectos en competición a través de los profesionales de la compañía. En la edición de 2022, la fundación ha apadrinado a equipos de ocho centros educativos.

Efigy Planet: innovación educativa para la energía del futuro

Este año ha supuesto el asentamiento de la herramienta educativa Efigy Planet entre la comunidad educativa de primaria. Se trata de una propuesta interactiva, didáctica e innovadora, basada en la gamificación y de referencia entre los docentes en el ámbito de las enseñanzas sobre energía, tecnologías, disciplinas STEM y ciencias ambientales del currículum escolar.

Efigy Planet pretende facilitar la enseñanza entorno a la energía a los docentes, facilitando la ampliación de contenidos curriculares a través de un recurso educativo innovador basado en el *blended learning* y convirtiendo el aprendizaje en toda una experiencia gamificada.

Esta innovadora metodología de enseñanza permite que cada alumno viva su propio proceso real de aprendizaje de forma individualizada, acorde a sus habilidades y capacidades. Además, el docente puede crear los itinerarios formativos según las necesidades específicas del alumnado y puede utilizar la herramienta para evaluar sus progresos.

Certamen Tecnológico Efigy

Durante 2022, se ha celebrado la 4ª edición del Certamen Tecnológico Efigy. La iniciativa, dirigida a alumnos de 3º y 4º curso de Educación Secundaria Obligatoria de todo el territorio español, tiene como misión la promoción de los valores de la eficiencia energética y el fomento de las vocaciones tecnológicas desde edades tempranas. Como

objetivo principal, se propone a los alumnos que resuelvan un reto que contribuya a la mejora del planeta mediante la eficiencia energética. Esta iniciativa didáctica trata de motivar y generar conciencia e interés por la energía, reforzando la capacidad de investigación de los jóvenes, despertando su curiosidad y su creatividad, así como facilitar el trabajo en equipo y las habilidades comunicativas.

Durante esta cuarta edición, se ha contado con la participación de más de 1.000 alumnos de 3º y 4º de la ESO de once comunidades autónomas .

Tras dos ediciones en formato virtual, a causa de la pandemia, la 4ª edición del Certamen Tecnológico Efigy recuperó la presencialidad en la que los participantes compartieron y defendieron sus proyectos escolares en una gala que también pudo seguirse en streaming.

Las entidades que han participado en la iniciativa son las siguientes:

- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO)
- Ministerio de Educación y Formación Profesional
- Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT)
- Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC)
- Fundación Naturgy

En septiembre, Naturgy ha lanzado la 5ª edición del certamen, ya consolidado como propuesta académica de éxito entre los centros educativos de secundaria de todo el país.

Visitas educativas a instalaciones de generación de Naturgy

Dentro del “Programa Efigy Education”, y como novedad de este año, se ha impulsado y asentado de manera recurrente, junto a la Dirección de Renovables, Nuevos negocios e Innovación de Naturgy, un plan de visitas educativas a las plantas de generación de energía de la compañía, con el objetivo de compartir con la sociedad nuestro compromiso corporativo por una transición ecológica y socialmente justa, en la línea con ODS. Estas visitas, se enmarcan también en el plan de transparencia de Naturgy ya que abren a la sociedad uno de los procesos más relevantes de la energía, su generación.

Esta 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. La actividad puede realizarse en formato presencial o virtual, según la tipología de la central de generación deseada. Esta actividad siempre está conducida por un educador especializado y/o un técnico de la misma, que promueven una reflexión compartida con los alumnos y visitantes sobre la energía.

Durante el 2022, se han organizado visitas a diversas centrales hidroeléctricas, parques eólicos y parques fotovoltaicos de Castilla La Mancha, Castilla y León, Canarias, Andalucía y Extremadura.

Mentoring e iniciativas de fomento de vocaciones tecnológicas

Durante este 2022, Naturgy ha continuado apostando por dar orientación profesional a los más jóvenes sobre los nuevos retos a los que se enfrentan, con el fin de ayudarles en la toma de decisiones sobre su futuro académico y laboral.

El programa de mentoring e iniciativas de fomento de vocaciones tecnológicas busca ser una herramienta imprescindible para entender y atender las demandas de los jóvenes, fomentando la atracción de talento hacia el sector de la energía.

Naturgy ha mantenido su participación en proyectos como el Projecte Vida Professional, impulsado por Barcelona Activa; el “Programa 4º ESO + Empresa”, organizado por la Comunidad Autónoma de Madrid; EduTecEmprende de la Xunta de Galicia; el “Programa Aliança Magnet, conjuntamente con la Fundació Bofill y la Generalitat de Catalunya; y el “Programa Xcelence-escuelas que inspiran”, de la Fundación Bertelsmann, entre otros..

Experiencias de sensibilización y de divulgación tecnológica

Con el objetivo de 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, Naturgy desarrolla iniciativas divulgativas propias con las que participa en eventos y festivales del sector educativo en el ámbito de la tecnología, así como jornadas y celebraciones de temáticas afines a sus ejes de actuación. Las propuestas de Naturgy van acompañadas de actividades didácticas conducidas por educadores medioambientales.

En 2022, la fundación ha trabajado para acercar la educación y el conocimiento especializado a municipios y ciudades de todo el territorio español, mediante propuestas dirigidas a todos los públicos.

¿Qué aire respiramos en las ciudades?

Exposición itinerante que, tras pasar por distintas localidades españolas, ha sido adaptada a formato digital, con el objetivo de facilitar el acceso universal a sus contenidos a través del portal web de la fundación.

Mediante esta experiencia de sensibilización Naturgy pone en evidencia cómo el fenómeno de la contaminación atmosférica es un factor clave que determina la salud de las personas y del medioambiente. La propuesta representa una oportunidad para familiarizarse con contenidos curriculares técnicos y permite a los estudiantes conocer el fenómeno y convertirse en agente activo para contribuir a aportar soluciones al reto medioambiental.

The Win Win Lab

Junto a la unidad de Renovables, Nuevos Negocios e Innovación de Naturgy, la compañía ha lanzado la experiencia The Win-Win Lab, un nuevo proyecto divulgativo que presenta cómo las nuevas tecnologías energéticas, que protagonizarán la transición hacia una economía verde, pueden favorecer la fijación de población en el territorio, mediante la creación de empleo y la dinamización de las áreas rurales.

The Win-Win Lab es un laboratorio de ideas que ha recorrido distintas localidades de la España rural para concienciar, experimentar y generar soluciones que, mediante la innovación, impulsen la creación de valor compartido a través de la transición energética. Este recurso educativo se basa fundamentalmente en dos de los principios básicos de actuación del modelo de relacionamiento social de Naturgy: crear valor compartido y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía, así como ofrecer formación y mejorar la empleabilidad en el sector de la energía.

La propuesta fue inaugurada en el marco de la acción Imperdible #05 de Fundación Cotec que tuvo lugar en Otero de Herreros (Segovia) y contó con la presencia de SM El Rey. La iniciativa ha visitado varios municipios españoles y ha contado con más de 2.200 visitantes.

Formación profesional para la empleabilidad

En el contexto de una transición energética justa e inclusiva y del desarrollo tecnológico necesario para llevarla a cabo, el papel 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. Nuevos empleos aparecerán y se deben equilibrar los contenidos curriculares con las necesidades actuales y futuras de las empresas del sector energético. Los llamados empleos verdes son ya una realidad y Fundación Naturgy trabaja para facilitar a los profesionales y/o futuros profesionales el acceso a contenidos formativos de calidad.

La propuesta formativa de Naturgy está adherida a la Alianza por la Formación Profesional impulsada por el Ministerio de Educación y Formación Profesional y está alineada con la estrategia de Transición Justa del Instituto para la Transición Junta. Además, cuenta con el reconocimiento y la colaboración del Ministerio de Educación y Formación Profesional y del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDIAE) y el Instituto Nacional de Cualificaciones (INCUAL).

Desde la Fundación se trabaja junto a las Consejerías de Educación y Empleo de nueve Comunidades Autónomas españolas en el impulso de la Formación Profesional, con acciones como:

- La actualización de contenidos curriculares.
- Impartición de cursos gratuitos para formadores, profesionales en activo y en situación de desempleo de los territorios afectados por el cierre de las centrales térmicas de carbón.

Las formaciones dirigidas por Naturgy permiten capacitar y certificar conocimientos técnicos actualizados del sector 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.

Hitos alcanzados durante el ejercicio de 2022:

- Incorporación de nuevas formaciones técnicas en el catálogo (cursos sobre instalación y mantenimiento de placas fotovoltaicas y la gestión de redes de gas verdes y digitales).
- Lanzamiento del segundo volumen de la colección de libros teórico-prácticos “Vocational Education and Training in Energy, Formación profesional para la empleabilidad”, titulado Digitalización de Redes Eléctricas. Formación para un futuro descarbonizado y la adaptación de la publicación a un curso en formato *e-learning*, junto a la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).
- Desde Naturgy se han ofrecido dos ediciones becaadas en modalidad certificada por la Universitat Oberta de Catalunya y la Fundación Naturgy del curso de *e-learning* “Gases renovables: tecnologías, usos y beneficios”; una edición en formato *webinar* sobre asesoría energética en entornos vulnerables a formadores de Castilla-La Mancha.
- En colaboración con el Instituto para la Transición Justa (ITJ) y la Dirección de Generación Convencional de Naturgy, se han impartido dos cursos para mejorar la empleabilidad de las personas afectadas por el cierre de centrales térmicas de carbón. La formación trató sobre rehabilitación energética de edificios y la instalación y el mantenimiento de placas fotovoltaicas.
- Se ha impartido un curso sobre asesoría energética en entornos vulnerables dirigido a colectivos en riesgo de exclusión social, en colaboración con la Fundación Tomillo.
- Se ha impartido un curso sobre el uso de las cámaras termográficas en la edificación y rehabilitación sostenible en Barcelona.

Formación Profesional para la empleabilidad en cifras

Hitos alcanzado durante el ejercicio de 2022:

- Beneficiarios: 23.606.
- Centros educativos en España vinculados a los programas de formación: 160.
- Horas de formación impartidas: 539.
- Convenios y certificaciones con comunidades autónomas: 9.
- Colaboraciones con el Ministerio de Educación y Formación Profesional, el Servicio Público de Empleo. Estatal (SEPE), el Instituto para la Transición Justa y la Universitat Oberta de Catalunya.
- Tipologías de formación: Edificación y rehabilitación sostenible; Gases renovables: tecnologías, usos y beneficios; Asesoría energética en entornos vulnerables; Placas fotovoltaicas: instalación y mantenimiento para el autoconsumo; Digitalización de redes eléctricas; Redes de gas verdes y digitales; Rehabilitación energética de edificios (ITJ) y Jornada cámara termográfica.
- Perfil de los beneficiarios de la formación: formadores de Formación Profesional, personas desempleadas, alumnado y profesorado de las distintas modalidades de formación, docentes y técnicos del sector.

Acuerdo de colaboración entre el Instituto para la Transición Justa y Fundación Naturgy

La Secretaria de Estado de Energía y la directora general de la Fundación Naturgy firmaron un protocolo que establece las líneas de colaboración entre ambas instituciones en los ámbitos de la formación y la investigación relacionados con la promoción del empleo y la igualdad de género en el sector de la energía en España, especialmente en las zonas de transición justa. Además, contempla la posibilidad de colaborar en programas de investigación y análisis que permitan conocer los retos y las oportunidades de acceso al empleo de sectores vinculados a este cambio de modelo energético.

Los ejes de trabajo del acuerdo refuerzan los programas de actuación del Instituto para la Transición Justa (ITJ), especialmente la actividad desarrollada en torno a las bolsas de empleo de la minería del carbón y de centrales térmicas a carbón, que reúnen a los trabajadores afectados por el cese de la actividad en estos dos sectores. También están en línea con el Componente 10 de Transición Justa del “Plan de Recuperación” que contempla una línea de ayudas de formación para el empleo para estos colectivos.

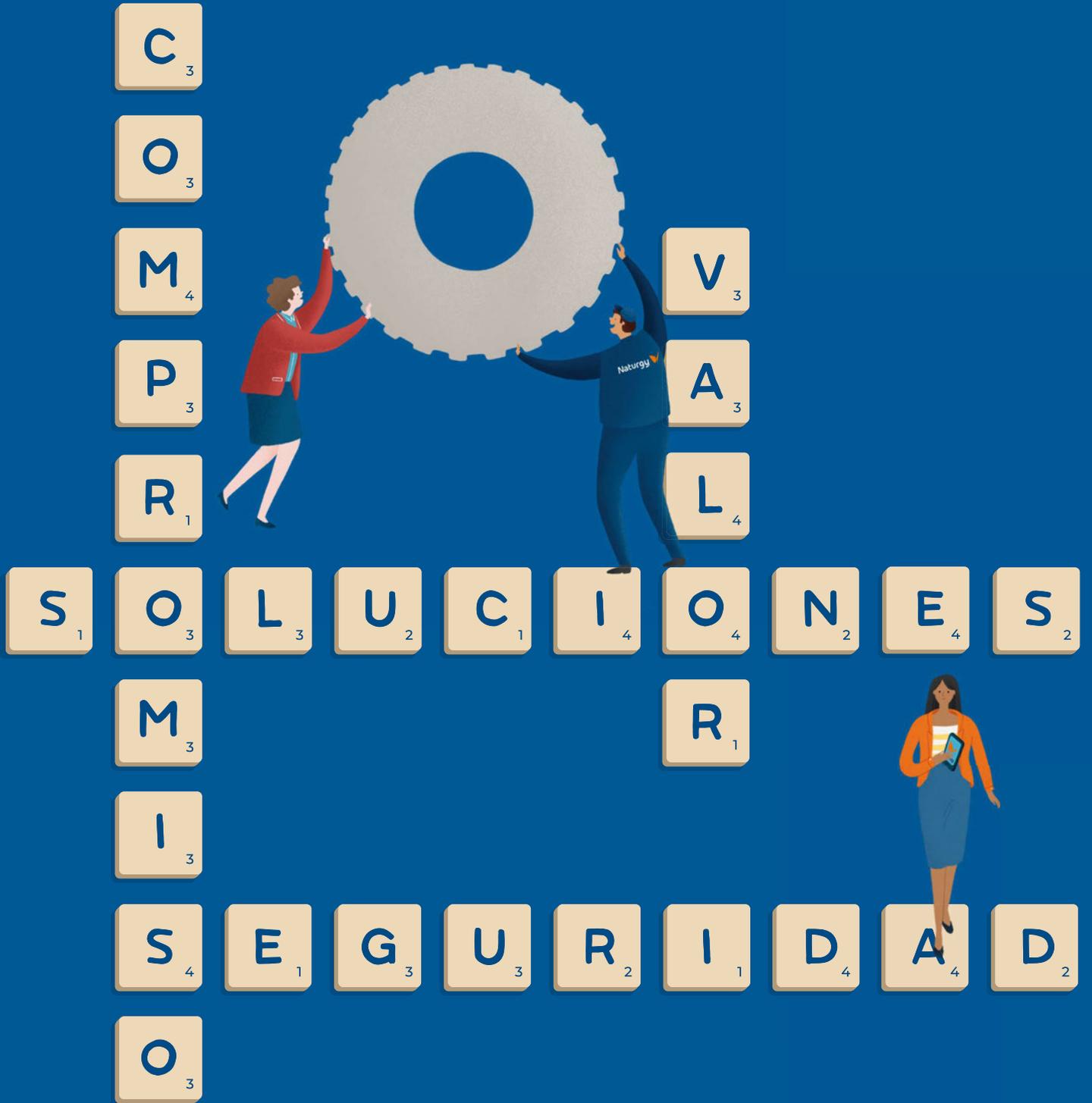
Gracias a este acuerdo, junto al ITJ, Naturgy ha iniciado la elaboración de un estudio pionero que tendrá como título ‘El empleo de las mujeres en la transición energética en España’. Se trata de un análisis cuantitativo y cualitativo que permitirá conocer en detalle la situación actual del empleo de las mujeres en los sectores relacionados con la transición energética, así como las oportunidades que ofrecen las nuevas inversiones previstas en estos sectores para fomentar el empleo en condiciones de igualdad.

El estudio persigue dos objetivos:

- Conocer la evolución del empleo femenino en términos cuantitativos y cualitativos y determinar cuáles son los obstáculos que encuentran las mujeres en el acceso al empleo en los subsectores principales de la transición energética (energías renovables, hidrógeno verde, eficiencia energética, restauración energética de edificios).
- Ofrecer recomendaciones específicas de medidas que fomenten el empleo de las mujeres en este proceso de transición.

diez

Acerca
de este informe



diez

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 2022. Está sometido a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que dichos informes y ha sido sometido a verificación por un prestador 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 2022, 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

Para identificar 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, Naturgy 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 las partes interesadas internas y externas, 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 de 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 construidos a partir de un exhaustivo mapa de 90 asuntos (topic mapping) que incluye la propia herramienta, de manera que todos los asuntos emergentes de interés son tenidos en cuenta en el diagnóstico.

Como novedad en el ejercicio 2022, Naturgy se ha anticipado a los requerimientos planteados por la Directiva 2022/2464 de 14 de diciembre de 2022, aplicable para el ejercicio de reporte 2024, relativa a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas y al borrador de los estándares de información de sostenibilidad, remitido por el Grupo Consultivo Europeo en materia de Información Financiera (EFRAG) a la Comisión Europea, 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: los informes de sostenibilidad y financieros de 111 compañías de energía con actividad en los principales países donde Naturgy opera; cerca de 2.000 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 22.000 artículos de noticias. Todo ello en el ámbito de las principales geografías donde la compañía desarrolla su actividad.

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.

Listado de temas materiales a nivel corporativo

Naturgy ha identificado quince 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	Social
Biodiversidad y capital natural	Ambiental
Derechos humanos	Social
Buen gobierno corporativo	Gobernanza
Desarrollo de talento	Social
Contribución y participación social	Social
Inversión y financiación ASG	Económico
Vulnerabilidad energética	Social
Cadena de suministro responsable	Social
Innovación tecnológica y digital	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 quince 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.
- Diversidad e igualdad.
- Cambio climático y transición energética.

En relación con los asuntos materiales identificados en el ejercicio 2021, se determinan como nuevos asuntos materiales en 2022: derechos humanos, contribución y participación social, inversión y financiación ASG, vulnerabilidad energética, cadena de suministro responsable e innovación tecnológica y digital. El incremento en la relevancia de estos asuntos para los grupos de interés es coherente con las tendencias regulatorias y el creciente interés por los aspectos sociales a raíz de la pandemia de la COVID-19, así como la respuesta que las compañías dan a estos asuntos.

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:



Líneas de negocio Gestión y desempeño

Asuntos materiales	Redes	Gestión de la Energía	Renovables y nuevos negocios	Comercialización	Capítulo y sección del informe
Economía circular y ecoeficiencia	■	■	■	■	La oportunidad de los retos ambientales-Economía circular y ecoeficiencia
Seguridad laboral y bienestar de los trabajadores	■	■	■	■	Compromiso y talento-Seguridad y salud
Continuidad de negocio	■	■	■	■	Modelo de negocio
Ciberseguridad y seguridad de la información	■	■	■	■	Integridad y confianza-Seguridad y Privacidad
Cambio climático y transición energética	■	■	■	■	La oportunidad de los retos ambientales-Cambio climático y transición energética: Informe TCFD
Diversidad e igualdad	■	■	■	■	Compromiso y talento-Interés por las personas
Biodiversidad y capital natural	■	■	■		La oportunidad de los retos ambientales-Biodiversidad y capital natural
Derechos humanos	■	■	■	■	Integridad y confianza-Cumplimiento
Buen gobierno corporativo	■	■	■	■	Integridad y confianza-Gobierno corporativo
Desarrollo de talento	■	■	■	■	Desarrollo de talento-Interés por las personas
Contribución y participación social	■	■	■		Responsabilidad social-Relación con las comunidades Los grupos de interés de Naturgy
Inversión y financiación ASG	■	■	■	■	Modelo de negocio-Finanzas sostenibles Modelo de negocio-Bono Verde
Vulnerabilidad energética				■	Responsabilidad social-Vulnerabilidad energética
Cadena de suministro responsable	■	■	■	■	Integridad y confianza-Cadena de suministro
Innovación tecnológica y digital	■	■	■	■	Innovación y desarrollo de nuevos negocios

Asuntos materiales desde un punto de vista financiero

Como se ha indicado anteriormente, Naturgy sigue la doble materialidad como principio general para determinar sus impactos, riesgos y oportunidades de sostenibilidad más importantes. En este sentido, de los quince 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

¿Por qué es material?	<p>Impulsar el gas renovable como vector energético y de almacenamiento que contribuya a la transición hacia un modelo económico circular y bajo en carbono.</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>
Impacto sobre el negocio	Potencial disminución de ingresos y pérdida del valor de activos.
Estrategia de negocio que lo apoya	El futuro del gas natural pasa por alcanzar su descarbonización. Naturgy, en su Plan Estratégico 2021-2025, plantea ambiciosos 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.
Métrica de seguimiento a largo plazo	Desarrollo de proyectos de gas renovable por más de 1 TWh en 2025.

Seguridad laboral y bienestar de los trabajadores

¿Por qué es material?	<p>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.</p>
Impacto sobre el negocio	Incremento de costes por mayor siniestralidad, menor productividad y mayor riesgo
Estrategia de negocio que lo apoya	Plan de seguridad 2021-2023 que a través de seis ejes transversales y más de 30 líneas de acción específicas está orientado a reforzar el modelo de la seguridad en todas las unidades de negocio y mejorar el nivel de desempeño en seguridad de las empresas colaboradoras.
Métrica de seguimiento a largo plazo	<p>Mantener unos índices de frecuencia y gravedad entre el personal propio en 2025 por debajo de 0,12 y 6,15 respectivamente.</p> <p>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.</p>

Continúa >

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, 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 14.000 millones de euros, Ebitda ordinario estimado a 2025 en torno a 4.800 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 <i>best-in-class</i> es uno de los pilares estratégicos de la compañía a través de la transformación de sus operaciones para simplificarlas y digitalizarlas. Naturgy destinará los próximos cinco años 1.200 millones de euros a reposicionar sus servicios a través de la digitalización de los sistemas.
Métrica de seguimiento a largo plazo	Alcanzar un nivel de 790 puntos en 2025 en el índice internacional BitSight.

Cambio climático y transición energética

¿Por qué es material?	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 cinco años se centra en un crecimiento que contribuya a la transición energética apostando por proyectos renovables. La compañía tiene un objetivo de inversión de 8.700 millones de euros en renovables, lo que le permitirá triplicar su capacidad renovable instalada hasta los 14 GW de capacidad instalada. 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 natural 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 la emisiones totales del grupo se hayan reducido un 24% respecto de 2017. Además, Naturgy se compromete a alcanzar cero emisiones netas de carbono en 2050.

Diversidad e igualdad

¿Por qué es material?	<p>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.</p> <p>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.</p>
Impacto sobre el negocio	Incremento de riesgos, menor productividad.
Estrategia de negocio que lo apoya	<p>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.</p> <p>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”.</p>
Métrica de seguimiento a largo plazo	Más del 40% de mujeres en puestos directivos 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 2022, 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 doce meses. Este informe cubre la información relativa al ejercicio 2022.

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 actualizado la versión de GRI reportada a la versión 2021 y al nuevo 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 2022 como operador global de gas y electricidad a través de las sociedades incluidas en el Anexo I del Informe Financiero Consolidado del ejercicio 2022, 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.
- Respecto a la información contenida en el capítulo 7. Experiencia de cliente es necesario tener en cuenta que la información reportada para los países del ámbito de Latinoamérica corresponde a aquellas sociedades de distribución de gas y electricidad que cuentan con mayor número de puntos de suministro ya que se considera que esta es la magnitud operativa más relevante desde el punto de vista de la información reportada; así:
 - la información de Argentina solo contempla la actividad realizada por la sociedad Naturgy BAN, S.A.
 - la información de Brasil y México contempla la actividad realizada por las sociedades distribuidoras de gas: Ceg Río, S.A.; Companhia Distribuidora de Gás do Rio de Janeiro, S.A.; Gas Natural Sao Paulo Sul, S.A.; Naturgy México, S.A. de C.V. y Comercializadora Metrogas, S.A. de CV.
 - la información de Panamá contempla la actividad realizada por las sociedades distribuidoras de electricidad: Empresa de Distribución Electrica Chiriqui, S.A. y Empresa de Distribución Electrica Metro Oeste, S.A.
 - la información de Chile contempla la actividad realizada por la sociedad Metrogas, S.A.

La mayoría de las sociedades para las que no se ofrece información son sociedades con actividad distinta a la distribución de gas y electricidad. Para aquellas sociedades con actividad de distribución de gas y electricidad para las que no se ofrece información, la compañía está trabajando para poder ofrecer la información completa en próximos ejercicios.

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 2022 respecto a 2021 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 a 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 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 a 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 (UE) 2021/2139 y 2022/1214 de la Comisión 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 2022 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 de que la clasificación de actividades ha sido preparada con arreglo a los requerimientos técnicos definidos en los Actos Delegados de la Taxonomía de la UE (UE) 2021/2139 y 2022/1214 de la comisión, 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.

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 2022, que coincide con la periodicidad de presentación de información de sus Cuentas Anuales. El informe ha sido publicado el 21 de febrero de 2023.

Además del presente informe, Naturgy ha publicado para el ejercicio 2022 los siguientes informes en los que se incluye información financiera y no financiera:

- Informe de Gobierno Corporativo.
- Informe de la Comisión de Auditoría y Control.

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

Anexos

1. Indicadores no financieros.
2. Información adicional.
3. Metodología de cálculo del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

1. Indicadores no financieros

Plan de Sostenibilidad

Indicadores Palanca 3. Experiencia de cliente

	2022	2021
Cientes factura online. España Comercialización (%)	51	41
Contratos por cliente. España Comercialización (número)	1,54	1,56
Interacción canales digitales. España Comercialización (%)	44	49
Cientes factura online. Argentina (%)	49	44
Interacción canales digitales. Argentina (%)	54	n.d.
Cientes factura online. Brasil (%)	57	51
Interacción canales digitales. Brasil (%)	88	84
Cientes factura online. Chile (%)	36	35
Interacción canales digitales. Chile (%)	6	7
Alianzas con terceros que proporcionan soluciones de valor añadido para los clientes. Chile (número)	0	0
Cientes factura online. México (%)	0	n.d.
Contratos por cliente. México (número)	1,36	n.d.
Cientes factura online. Panamá (%)	40	37

Integridad y confianza

Ingresos procedentes de ventas a terceros y transacciones intragrupo (en millones de euros)

Jurisdicción fiscal	2021	
	Terceros	Entidad vinculada
Alemania	0,4	0,0
Argentina	524,0	41,2
Australia	33,2	5,5
Bélgica	-0,5	0,0
Brasil	1.629,1	3,4
Chile	25,1	0,8
Colombia	0,8	1,2
Costa Rica	37,2	1,2
Ecuador	-1,4	0,0
España	10.184,2	16.076,0
Estados Unidos	0,1	0,0
Francia	1.664,7	0,0
Irlanda	2.199,0	2.332,9
Israel	5,1	0,0
Kazajistán	0,0	0,0
Luxemburgo	31,4	0,0
Marruecos	59,1	124,8
México	1.694,0	242,8
Países Bajos	0,0	253,4
Panamá	776,0	24,5
Portugal	194,4	1,1
Puerto Rico	488,7	52,8
República Dominicana	92,3	0,0
Singapur	452,8	206,8
Uganda	4,3	0,0
Uzbekistán	0,3	0,0

Nota: datos agregados a nivel país, no se eliminan operaciones realizadas entre empresas del grupo dentro del mismo país.

Experiencia de cliente

Cientes desconectados por impago (% reconectado antes de 30 días)

			2022	2021
Argentina	Negocio de gas	Número de cortes de suministro eléctrico de los clientes por falta de pago	90.071	91.098
			60,0	n.d.
Brasil	Negocio de gas	Número de cortes de suministro eléctrico de los clientes por falta de pago	8.324	7.945
			93,0	88,0
Chile	Negocio de gas	Número de cortes de suministro eléctrico de los clientes por falta de pago	22.317	130
			72,5	45,4
España	Negocio de gas	Número de cortes de suministro eléctrico de los clientes por falta de pago	3.614	4.404
			77,1	76,5
	Negocio eléctrico	Número de cortes de suministro eléctrico de los clientes por falta de pago	19.263	21.772
			91,4	88,4
México	Negocio de gas	Número de cortes de suministro eléctrico de los clientes por falta de pago	228.887	157.762
			93,0	n.d.
Panamá	Negocio eléctrico	Número de cortes de suministro eléctrico de los clientes por falta de pago	66.178	60.631
			96,1	99,8

Gestión de reclamaciones por negocios y países)

	2022							
	España Distrib. gas	España Distrib. electricidad	España comercialización	Argentina	Brasil	Chile	México	Panamá
Nº total de reclamaciones entrantes en el año	302.144	341.636	1.119.079	22.748	60.647	10.993	210.074	37.184
Nº reclamaciones en cartera	16.597	16.445	54.007	81	681	149	8.189	10.548
Nº reclamaciones entrantes/Nº contactos (%)	4,2	25,6	6,1	0,4	4,2	1,7	5,3	5,0
Tiempo Medio de Resolución TMR (días)	11,0	32,6	13,5	16,4	3,2	3,4	6,0	9,6

Gestión de reclamaciones por negocios y países

2021

	España Distrib. gas	España Distrib. electricidad	España comercialización	Argentina	Brasil	Chile	México	Panamá
Nº total de reclamaciones entrantes en el año	304.629	361.013	971.705	19.931	48.458	10.505		
Nº reclamaciones en cartera	9.859	39.470	54.024	12		62		
Nº reclamaciones entrantes/Nº contactos (%)	4,7	27,1	6,6	0,4	3,6	1,8	3,4	5,0
Tiempo Medio de Resolución TMR (días)	11,0	18,0	11,0	14,1	4,0	4,2		

Nota: datos de 2021 de México y Panamá no disponibles.

El aumento del Tiempo Medio de Resolución (TMR) de incidencias en el negocio de Distribución de Electricidad en España respecto a 2021, se explica por la situación de los precios de la energía que ha generado en el año más operaciones de modificación de contratos y, como consecuencia, un incremento de reclamaciones. Adicionalmente, en 2022, se produjo un problema informático por el cual Naturgy no pudo facturar ni contratar durante algunas semanas.

Carga eléctrica suministrada con tecnología de red eléctrica inteligente (%/MWh)

	2022	2021
% carga eléctrica proveniente de redes inteligentes. España	99,6	99,4
% carga eléctrica proveniente de redes inteligentes. Panamá	99,4	99,4

Compromiso y talento

Nº de empleados con derecho a permisos por nacimiento y cuidado de menor

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Argentina	20	14	34	2	5	7
Australia	1	0	1	0	0	0
Brasil	7	3	10	2	6	8
Chile	8	7	15	6	11	17
Colombia	0	0	0	0	0	0
Costa Rica	0	0	0	0	1	1
España	65	35	100	83	18	101
Estados Unidos	0	0	0	0	0	0
Francia	0	1	1	0	0	0
Irlanda	0	0	0	0	0	0
Israel	1	0	1	1	0	1
Italia	0	0	0	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0	0	0	0
Marruecos	0	0	0	3	1	4
México	8	8	16	0	0	0
Países Bajos	0	0	0	0	0	0
Panamá	11	4	15	6	3	9
Portugal	9	3	12	0	0	0
Puerto Rico	0	0	0	0	0	0
República Dominicana	0	1	1	0	0	0
Singapur	0	0	0	0	0	0
Uganda	0	0	0	8	0	8
Total	130	76	206	111	45	156

Nº de empleados que se acogieron a su derecho de permisos por nacimiento y cuidado de menor

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Argentina	2	14	16	2	5	7
Australia	0	0	0	0	0	0
Brasil	7	3	10	2	6	8
Chile	7	7	14	6	11	17
Colombia	0	0	0	0	0	0
Costa Rica	0	0	0	0	0	0
España	64	35	99	82	18	100
Estados Unidos	0	0	0	0	0	0
Francia	0	0	0	0	0	0
Irlanda	0	0	0	0	0	0
Israel	1	0	1	1	0	1
Italia	0	0	0	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0	0	0	0
Marruecos	0	0	0	3	1	4
México	8	8	16	0	0	0
Países Bajos	0	0	0	0	0	0
Panamá	11	4	15	6	3	9
Portugal	0	0	0	0	0	0
Puerto Rico	0	0	0	0	0	0
República Dominicana	0	1	1	0	0	0
Singapur	0	0	0	0	0	0
Uganda	0	0	0	8	0	8
Total	100	72	172	110	44	154

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 (%)

	2022		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	100,0	100,0	100,0	100,0
Australia	0,0	0,0	0,0	0,0
Brasil	100,0	100,0	0,0	50,0
Chile	83,3	62,5	77,8	66,7
Colombia	0,0	0,0	0,0	0,0
Costa Rica	0,0	0,0	0,0	0,0
España	92,7	88,9	98,3	94,7
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	100,0	0,0
Italia	0,0	0,0	0,0	0,0
Luxemburgo	0,0	0,0	0,0	0,0
Marruecos	0,0	0,0	100,0	0,0
México	87,5	72,7	100,0	100,0
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
República Dominicana	0,0	0,0	100,0	100,0
Singapur	0,0	0,0	0,0	0,0
Uganda	0,0	0,0	85,7	100,0
Total (*)	92,7	82,2	88,6	87,5

(*) El total hace referencia a los datos de Argentina, Brasil, Chile, España y México..

Nº de empleados que no regresaron a su puesto de trabajo una vez finalizado el periodo de permisos por nacimiento y cuidado de menor

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Argentina	0	0	0	0	0	0
Australia	0	0	0	0	0	0
Brasil	0	0	0	1	0	1
Chile	0	4	4	0	7	7
Colombia	0	0	0	0	0	0
Costa Rica	0	0	0	0	0	0
España	6	2	8	2	3	5
Estados Unidos	0	0	0	0	0	0
Francia	0	0	0	0	0	0
Irlanda	0	0	0	0	0	0
Israel	1	0	1	0	0	0
Italia	0	0	0	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0	0	0	0
Marruecos	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
Singapur	0	0	0	0	0	0
Uganda	0	0	0	0	0	0
Total	7	6	13	3	10	13

Número de contratos por género y tipo a 31 de diciembre

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido a tiempo completo	4.531	2.222	6.753	4.787	2.265	7.052
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Total indefinidos	4.531	2.222	6.753	4.787	2.265	7.052
Temporal a tiempo completo	138	91	229	104	75	179
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Total temporales	138	91	229	104	75	179
Total jornada completa	4.669	2.313	6.982	4.891	2.340	7.231
Total jornada parcial	0	0	0	0	0	0

Promedio anual de contratos por género y tipo

	2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido a tiempo completo	4.640	2.230	6.870	5.864	2.739	8.603
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Total indefinidos	4.640	2.230	6.870	5.864	2.739	8.603
Temporal a tiempo completo	122	87	208	91	52	142
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Total temporales	122	87	208	91	52	142
Total jornada completa	4.761	2.317	7.078	5.955	2.790	8.745
Total jornada parcial	0	0	0	0	0	0

Número de contratos por edad y tipo a 31 de diciembre

	2022				2021			
	>30 años	30-50 años	>50 años	Total	18-35 años	36-50 años	>50 años	Total
Indefinido a tiempo completo	259	4.624	1.870	6.753	219	5.063	1.770	7.052
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0
Total indefinidos	259	4.624	1.870	6.753	219	5.063	1.770	7.052
Temporal a tiempo completo	85	140	4	229	55	121	3	179
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0
Total temporales	85	140	4	229	55	121	3	179
Total jornada completa	344	4.764	1.874	6.982	274	5.184	1.773	7.231
Total jornada parcial	0	0	0	0	0	0	0	0

Promedio anual de contratos por edad y tipo

	2022				2021			
	>30 años	30-50 años	>50 años	Total	18-35 años	36-50 años	>50 años	Total
Indefinido a tiempo completo	235	4.836	1.798	6.870	246	6.023	2.334	8.603
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0
Total indefinidos	235	4.836	1.798	6.870	246	6.023	2.334	8.603
Temporal a tiempo completo	74	131	3	208	24	115	3	142
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0
Total temporales	74	131	3	208	24	115	3	142
Total jornada completa	309	4.968	1.802	7.078	270	6.138	2.337	8.745
Total jornada parcial	0	0	0	0	0	0	0	0

Número de contratos por categoría profesional y tipo a 31 de diciembre

	2022				
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Opuestos 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

	2021				
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Opuestos Operativos	Total
Indefinido a tiempo completo	104	1.547	3.300	2.101	7.052
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total indefinidos	104	1.547	3.300	2.101	7.052
Temporal a tiempo completo	0	25	123	31	179
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total temporales	0	25	123	31	179
Total jornada completa	104	1.572	3.423	2.132	7.231
Total jornada parcial	0	0	0	0	0

Promedio anual de contratos por categoría profesional y tipo

	2022				
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Opuestos 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

	2021				
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Opuestos Operativos	Total
Indefinido a tiempo completo	108	1.892	3.950	2.652	8.603
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total indefinidos	108	1.892	3.950	2.652	8.603
Temporal a tiempo completo	0	18	97	27	142
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total temporales	0	18	97	27	142
Total jornada completa	108	1.910	4.047	2.680	8.745
Total jornada parcial	0	0	0	0	0

Índices de rotación por género y franja de edad (%)

		2022			2021
<30	Hombres	24,8	<30	Hombres	26,0
	Mujeres	15,7		Mujeres	31,0
30-50	Hombres	6,1	30-50	Hombres	30,0
	Mujeres	6,6		Mujeres	36,8
>50	Hombres	10,8	>50	Hombres	60,0
	Mujeres	8,9		Mujeres	81,9

Índice de rotación voluntaria por género y franja de edad (%)

		2022			2021
<30	Hombres	7,7	<30	Hombres	5,2
	Mujeres	7,9		Mujeres	9,3
30-50	Hombres	1,9	30-50	Hombres	1,9
	Mujeres	2,6		Mujeres	2,2
>50	Hombres	0,5	>50	Hombres	1,0
	Mujeres	0,2		Mujeres	1,1

Índice de rotación por países (%)

	2022		2021	
	Índice de rotación	Índice de rotación voluntaria	Índice de rotación	Índice de rotación voluntaria
Argentina	8,3	2,2	8,6	3,4
Australia	14,2	14,2	0,0	0,0
Brasil	5,0	2,7	17,2	3,0
Chile	10,1	0,2	100,0	1,2
Colombia	100,0	100,0	18,6	0,0
Costa Rica	5,7	5,7	27,4	27,4
España	3,1	1,6	36,2	1,0
Estados Unidos	0,0	0,0	0,0	0,0
Francia	100,0	0,0	100,0	23,5
Irlanda	0,0	0,0	100,0	16,0
Israel	24,9	24,9	11,8	11,8
Italia	0,0	0,0		
Luxemburgo	0,0	0,0	0,0	0,0
Marruecos	100,0	0,0	6,9	6,9
México	7,6	3,2	19,3	2,4
Países Bajos	0,0	0,0	0,0	0,0
Panamá	15,2	1,3	6,6	1,9
Portugal	7,3	7,3	6,9	6,9
Puerto Rico	0,0	0,0	31,7	0,0
Rep. Dominicana	0,0	0,0	2,8	2,8
Singapur	100,0	100,0	14,8	14,8
Uganda	100,0	12,5	5,0	5,0
Total	8,0	2,0	40,9	1,9

Nota: se reporta un 100% cuando se han ido más personas de las que se han quedado en plantilla. Afecta a Francia, Marruecos, Singapur y Uganda en 2022 por la venta del negocio.
Celdas vacías: no ha habido bajas en esa categoría.

Rotación por categoría profesional y género

	2022														
	Equipo directivo			Mandos intermedios			Técnicos			Puestos operativos			Total		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Argentina	0	0	0	2	1	3	20	9	29	35	15	50	57	25	82
Australia	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	2	1	3
Brasil	0	0	0	2	0	2	11	4	15	2	0	2	15	4	19
Chile	1	0	1	2	3	5	10	16	26	19	11	30	32	30	62
Colombia	0	0	0	0	1	1	0	3	3	0	0	0	0	4	4
Costa Rica	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
España	8	1	9	9	2	11	34	38	72	22	5	27	73	46	119
Estados Unidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Francia	0	0	0	3	0	3	3	6	9	0	0	0	6	6	12
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
Marruecos	0	0	0	4	1	5	19	9	28	46	5	51	69	15	84
México	0	0	0	0	1	1	24	16	40	11	1	12	35	18	53
Países Bajos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Panamá	0	0	0	2	0	2	10	11	21	18	4	22	30	15	45
Portugal	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rep. Dominicana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Singapur	0	0	0	0	0	0	3	2	5	0	0	0	3	2	5
Uganda	0	0	0	0	0	0	52	9	61	9	0	9	61	9	70
Total	9	1	10	24	9	33	193	125	318	162	41	203	388	176	564
% total	90,0	10,0		72,7	27,3		60,7	39,3		79,8	20,2		68,8	31,2	

Rotación voluntaria por categoría profesional y género

	2022														
	Equipo directivo			Mandos intermedios			Técnicos			Puestos operativos			Total		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Argentina	0	0	0	0	0	0	5	6	11	8	3	11	13	9	22
Australia	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	2	1	3
Brasil	0	0	0	1	0	1	5	4	9	0	0	0	6	4	10
Chile	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Colombia	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	2	2
Costa Rica	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
España	1	0	1	5	1	6	23	29	52	4	0	4	33	30	63
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	0	0	0	0	0	0	0	0
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
Marruecos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
México	0	0	0	0	1	1	10	6	16	4	1	5	14	8	22
Países Bajos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Panamá	0	0	0	0	0	0	2	2	4	0	0	0	2	2	4
Portugal	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rep. Dominicana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Singapur	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Uganda	0	0	0	0	0	0	4	0	4	1	0	1	5	0	5
Total	1	0	1	7	2	9	57	51	108	17	4	21	82	57	139
% total	100,0	0,0		77,8	22,2		52,8	47,2		81,0	19,0		59,0	41,0	

Puestos vacantes cubiertos con candidaturas internas

	2022	2021
Puestos vacantes cubiertos con candidaturas internas	45,1	53,9

Notas:

- El indicador es de España.
- El valor de 2021 está calculado con el mismo criterio que 2022.

Nuevas contrataciones por género y grupo de edad

		2022			2021
<30	Mujeres	94	<30	Mujeres	48
	Hombres	91		Hombres	68
30-50	Mujeres	77	30-50	Mujeres	80
	Hombres	46		Hombres	58
>50	Mujeres	4	>50	Mujeres	11
	Hombres	3		Hombres	5
Total	Mujeres	175	Total	Mujeres	139
	Hombres	140		Hombres	131
Total		315	Total		270

Nuevas contrataciones por género y negocio

	2022					
	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	% Total
Comercialización	11	36,7	19	63,3	30	100,0
Corporación	2	20,0	8	80,0	10	100,0
Gestión de la Energía y Redes	97	53,9	83	46,1	180	100,0
Renovables, Nuevos Negocios e Innovación	65	68,4	30	31,6	95	100,0
Total	175	55,6	140	44,4	315	100,0

Nuevas contrataciones por género, corporación y negocio

	2022					
	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total	% Total
Corporación	2	20,0	8	80,0	10	100,0
Negocio	173	56,7	132	43,3	305	100,0
Total	175	55,6	140	44,4	315	100,0

Nº de despidos por género y clasificación profesional

					2022
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Opuestos Operativos	Total
Hombres	0	8	43	52	103
Mujeres	1	1	27	5	34
Total	1	9	70	57	137

					2021
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Opuestos Operativos	Total
Hombres	0	16	69	41	126
Mujeres	0	8	34	35	77
Total	0	24	103	76	203

Horas de formación por empleado

	2022	2021
Equipo directivo	30,6	31,5
Mandos intermedios	46,2	37,3
Técnicos	35,1	26,0
Puestos operativos	36,7	25,1
Total	35,9	28,8

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 (%)

					2022
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Opuestos Operativos	
<30	100,0	100,0	96,4	96,3	
31-44	96,4	99,7	97,1	96,5	
45-54	97,3	99,1	98,6	96,4	
>50	95,8	100,0	97,7	91,6	
Total	96,9	99,5	97,8	95,6	

					2021
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Opuestos Operativos	
<30	-	95,1	75,3	75,4	
31-44	90,2	86,0	79,7	76,9	
45-54	89,9	83,5	85,0	74,3	
>50	74,0	80,4	69,9	60,1	
Total	88,1	84,5	80,8	72,3	

Horas de formación

	2022	2021
Equipo directivo	25.620	26.577
Mandos intermedios	27.774	53.214
Técnicos	125.392	66.786
Puestos operativos	53.660	46.840
Total	232.445	193.416

Remuneración fija por género

	Hombres	Mujeres	2022 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%
Colombia			
Costa Rica	17.190		n.a.
España	56.453	52.369	7,2%
Estados Unidos			
Francia			
Irlanda			
Israel	42.536		n.a.
Italia			
Luxemburgo			
Marruecos			
México	20.893	22.120	-5,9%
Países Bajos			
Panamá	27.698	25.697	7,2%
Portugal	40.587	38.538	5,0%
Puerto Rico			
República Dominicana	18.205	25.825	-41,9%
Singapur			
Uganda			

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.
- Los datos no son comparables con los de 2021 debido a que se ha modificado la clasificación de las categorías: MI, TE y PO.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2022.

Remuneración fija por género

			2021
	Hombres	Mujeres	Brecha
Argentina	26.575	28.626	-7,7
Australia			
Brasil	19.950	21.057	-5,5
Chile	31.448	25.532	18,8
Colombia			
Costa Rica			
España	55.686	51.544	7,4
Estados Unidos			
Francia	79.547	48.047	39,6
Irlanda			
Israel			
Italia			
Luxemburgo			
Marruecos	30.664	34.266	-11,7
México	18.809	19.033	-1,2
Países Bajos			
Panamá	31.076	23.292	25,0
Portugal	39.344	36.535	7,1
Puerto Rico			
República Dominicana	15.568	21.402	-37,5
Singapur			
Uganda			

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.

Remuneración media fija por rango de edad

	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
Colombia			
Costa Rica	10.399	19.115	17.207
España	32.387	50.961	71.637
Estados Unidos			
Francia			
Irlanda			
Israel	30.617	43.911	55.804
Italia			
Luxemburgo			
Marruecos			
México	14.674	20.910	25.650
Países Bajos			
Panamá	16.537	24.243	40.410
Portugal		35.490	83.308
Puerto Rico			
República Dominicana	11.735	19.895	20.258
Singapur			
Uganda			

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.
- Los datos no son comparables con los de 2021 debido a que se ha modificado la clasificación de las categorías: MI, TE y PO.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2022.

Remuneración media fija por rango de edad

	2021		
	<30 años	30-50 años	>50 años
Argentina	19.914	22.185	28.404
Australia			
Brasil	13.160	19.523	24.572
Chile	14.533	29.298	30.707
Colombia			
Costa Rica			
España	29.927	50.141	73.749
Estados Unidos			
Francia	51.000	63.650	
Irlanda			
Israel			
Italia			
Luxemburgo			
Marruecos	7.706	22.933	34.705
México	14.389	19.133	30.707
Países Bajos			
Panamá	14.978	26.437	36.232
Portugal		33.988	80.882
Puerto Rico			
República Dominicana	9.223	17.272	17.626
Singapur			
Uganda			

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.

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

	2022							
	Equipo directivo		Mandos intermedios		Técnicos		Puestos operativos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	222.607		107.353	72.890	32.735	29.757	21.453	19.223
Australia			106.585	162.596	79.504	68.433		
Brasil		171.076	56.809	61.649	25.748	24.629	16.967	16.919
Chile	259.935		143.596	101.560	41.996	38.708	21.272	20.806
Costa Rica					19.896		12.138	
España	342.168	228.239	105.606	103.162	53.108	50.151	36.830	36.085
Estados Unidos								
Francia								
Irlanda								
Israel					46.923			
Italia								
Luxemburgo								
México	191.801		62.286	56.671	21.358	21.237	8.063	6.843
Países Bajos								
Panamá			72.523	76.604	27.162	23.664	17.347	19.078
Portugal					40.587	34.243		
Puerto Rico								
Rep. Dominicana					30.212	31.299	15.111	10.972
Total	330.055	221.888	99.927	94.632	43.284	42.180	26.444	25.897

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.

Remuneración mediana fija y variable

	2022							
	Equipo directivo		Mandos intermedios		Técnicos		Puestos operativos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	222.607		83.014	70.549	29.901	28.256	20.570	19.349
Australia			107.054	162.596	74.787	66.966		
Brasil		125.675	52.433	57.054	23.901	23.318	15.135	17.066
Chile	259.935		120.372	110.246	39.449	36.645	19.962	19.327
Costa Rica					12.356		9.862	
España	270.782	216.548	95.334	95.365	47.334	45.586	37.053	35.463
Estados Unidos								
Francia								
Irlanda								
Israel					37.142			
Italia								
Luxemburgo								
México	213.162		52.118	54.458	19.645	19.617	7.885	6.443
Países Bajos								
Panamá	288.383		58.990	61.165	23.211	21.468	16.231	15.698
Portugal				83.308	41.060	33.491		
Puerto Rico								
Rep. Dominicana					24.499	26.520	14.112	10.972

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.

Remuneración media variable

	2022							
	Equipo directivo		Mandos intermedios		Técnicos		Puestos operativos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	63.602		20.383	10.649	2.735	2.529	1.383	1.213
Australia			19.587	39.122	9.484	8.324		
Brasil		53.465	10.957	11.745	3.406	2.900	2.088	2.933
Chile	79.051		27.372	12.786	7.135	7.712	624	446
Costa Rica					4.416			
España	110.875	65.754	22.236	20.692	9.259	7.216		
Estados Unidos								
Francia								
Irlanda								
Israel					4.700			
Italia								
Luxemburgo								
México	58.743		11.027	9.669	2.220	2.450		
Países Bajos								
Panamá	84.979		13.286	13.725	2.736	2.488	1.146	1.742
Portugal						3.470		
Puerto Rico								
Rep. Dominicana					2.795	3.282	923	496
Total	106.335	64.389	20.403	18.554	5.532	5.101	1.410	1.677

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.

Remuneración mediana variable

	2022							
	Equipo directivo		Mandos intermedios		Técnicos		Puestos operativos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	63.602		15.594	8.527	2.500	2.504	1.298	1.197
Australia			19.212	39.122	8.663	7.704		
Brasil		35.907	9.964	9.954	2.175	2.022	1.432	2.158
Chile	79.051		19.089	15.269	2.635	3.622	461	445
Costa Rica					4.582			
España	77.717	59.476	17.831	18.293	7.576	6.250		
Estados Unidos								
Francia								
Irlanda								
Israel					3.512			
Italia								
Luxemburgo								
México	65.301		7.022	7.408	2.202	2.269		
Países Bajos								
Panamá	84.979		8.959	9.397	2.304	2.337	959	912
Portugal						3.299		
Puerto Rico								
Rep. Dominicana					1.955	2.722	830	496

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.

Remuneración media variable

	2022			
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Opuestos operativos
Argentina	222.607	100.200	31.793	20.931
Australia		122.588	77.756	
Brasil	171.076	58.716	25.276	16.951
Chile	259.935	136.816	40.983	21.117
Colombia				
Costa Rica			19.647	12.138
España	312.121	104.787	51.872	36.665
Estados Unidos				
Francia				
Irlanda				
Israel			46.187	
Italia				
Luxemburgo				
Marruecos				
México	191.801	60.704	21.321	7.954
Países Bajos				
Panamá		73.883	25.716	17.726
Portugal			36.357	
Puerto Rico				
República Dominicana			30.703	14.910
Singapur				
Uganda				

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.
- Los datos no son comparables con los de 2021 debido a que se ha modificado la clasificación de las categorías: MI, TE y PO. Como consecuencia de la clasificación profesional realizada en 2022 en la que han dejado de formar parte del colectivo de Mandos intermedios las posiciones de Jefes de equipo, Jefes de unidad y Jefes de servicio, se ha producido, para este colectivo, en el ámbito España, un incremento relevante en el dato promedio; de tal forma que, de haberse mantenido el criterio de 2021 el dato sería: 77.399 €.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2022.

Remuneración media variable

	2021			
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Opuestos operativos
Argentina	184.248	52.248	27.339	20.567
Australia				
Brasil	164.006	46.509	23.045	14.679
Chile	324.230	63.020	31.129	16.571
Colombia				
Costa Rica				
España	311.668	74.046	52.543	36.025
Estados Unidos				
Francia		150.452	58.449	
Irlanda				
Israel				
Italia				
Luxemburgo				
Marruecos		43.969	52.465	19.552
México	149.505	47.485	20.305	9.525
Países Bajos				
Panamá	254.717	47.551	26.161	22.120
Portugal		80.882	34.746	
Puerto Rico				
República Dominicana		19.246	29.895	11.922
Singapur				
Uganda				

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.

Remuneración fija y variable media por categoría profesional y género

	2022			
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Opuestos operativos
Hombres	330.055	99.927	43.284	26.444
Mujeres	221.888	94.632	42.180	25.897

Remuneración fija y variable media por género

	2022	
	Hombres	Mujeres
Argentina	31.009	26.261
Australia	85.952	106.098
Brasil	25.935	29.100
Chile	41.052	32.270
Colombia		
Costa Rica	18.172	
España	63.741	57.857
Estados Unidos		
Francia		
Irlanda		
Israel	46.923	
Italia		
Luxemburgo		
Marruecos		
México	23.016	24.234
Países Bajos		
Panamá	31.684	29.002
Portugal	40.587	39.695
Puerto Rico		
República Dominicana	19.696	28.758
Singapur		
Uganda		

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.
- Los datos no son comparables con los de 2021 debido a que se ha modificado la clasificación de las categorías: MI, TE y PO.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2022.

Remuneración fija y variable media por género

	2021	
	Hombres	Mujeres
Argentina	22.063	23.593
Australia		
Brasil	22.262	23.956
Chile	35.293	27.767
Colombia		
Costa Rica		
España	62.817	56.878
Estados Unidos		
Francia	96.792	57.048
Irlanda		
Israel		
Italia		
Luxemburgo		
Marruecos	38.807	39.553
México	23.048	22.909
Países Bajos		
Panamá	34.110	25.964
Portugal	39.344	37.521
Puerto Rico		
República Dominicana	16.726	25.047
Singapur		
Uganda		

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.

Remuneración fija y variable media por rango de edad

	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
Colombia			
Costa Rica	10.399	20.243	18.271
España	34.131	55.913	84.281
Estados Unidos			
Francia			
Irlanda			
Israel	33.679	48.151	61.384
Italia			
Luxemburgo			
Marruecos			
México	15.680	22.919	28.893
Países Bajos			
Panamá	17.054	27.188	48.149
Portugal		36.357	83.308
Puerto Rico			
República Dominicana	12.453	21.691	22.150
Singapur			
Uganda			

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.
- Los datos no son comparables con los de 2021, debido a que se ha modificado la clasificación de las categorías: MI, TE y PO.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2022.

Remuneración fija y variable media por rango de edad

	2021		
	<30 años	30-50 años	>50 años
Argentina	20.145	23.428	30.988
Australia			
Brasil	13.621	21.907	27.965
Chile	14.533	32.455	34.481
Colombia			
Costa Rica			
España	31.589	54.977	87.467
Estados Unidos			
Francia	63.212	76.612	
Irlanda			
Israel			
Italia			
Luxemburgo			
Marruecos	13.096	29.370	43.139
México	17.485	23.570	36.990
Países Bajos			
Panamá	16.013	28.862	40.717
Portugal		34.746	80.882
Puerto Rico			
República Dominicana	9.661	18.675	19.146
Singapur			
Uganda			

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.

Brecha salarial media y mediana fija y variable ponderada (%)**2022**

	Brecha salarial media fijo y variable				Brecha salarial mediana fija y variable			
	Equipo directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos	Equipo directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos
Argentina		32,1	9,1	10,4		15,0	5,5	5,9
Australia		-52,5	13,9			-51,9	10,5	
Brasil	n.a.	-8,5	4,3	0,3	n.a.	-8,8	2,4	-12,8
Chile		29,3	7,8	2,2		8,4	7,1	3,2
Costa Rica			n.a.				n.a.	
España	33,3	2,3	5,6	2,0	20,0	0,0	3,7	4,3
Estados Unidos								
Francia								
Irlanda								
Israel			n.a.				n.a.	
Italia		n.a.				n.a.		
Luxemburgo								
México		9,0	0,6	15,1		-4,5	0,1	18,3
Países Bajos								
Panamá		-5,6	12,9	-10,0		-3,7	7,5	3,3
Portugal		n.a.	15,6			n.a.	18,4	
Puerto Rico								
Rep. Dominicana			-3,6	27,4			-8,3	22,3
Total	29,7	4,8	5,9	5,3	17,9	-0,1	3,7	5,1

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.

Brecha salarial media y mediana variable ponderada (%)

2022

	Brecha salarial media fijo y variable				Brecha salarial mediana fija y variable			
	Equipo directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos	Equipo directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos
Argentina		47,8	7,5	12,3		45,3	-0,2	7,8
Australia		-99,7	12,2			-103,6	11,1	
Brasil	n.a.	-7,2	14,8	-40,4	n.a.	0,1	7,0	-50,7
Chile		53,3	-8,1	28,4		20,0	-37,4	3,5
Costa Rica			n.a.				n.a.	
España	40,7	6,9	22,1		23,5	-2,6	17,5	
Estados Unidos								
Francia								
Irlanda								
Israel			n.a.				n.a.	
Italia		n.a.				n.a.		
Luxemburgo								
México		12,3	-10,3			-5,5	-3,0	
Países Bajos								
Panamá		-3,3	9,0	-52,0		-4,9	-1,4	4,9
Portugal			n.a.				n.a.	
Puerto Rico								
Rep. Dominicana			-17,4	46,2			-39,3	40,2
Total	36,3	10,1	13,1	4,2	21,0	0,5	7,2	1,0

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de Chile, se ha excluido la sociedad GPG Chile.

2. Información adicional

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.

Continúa >

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.
Nº 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).
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	Porcentaje de empleados por país cuyo contrato está adscrito a un convenio colectivo.

Continúa >

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.

Continúa >

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 2022 es del 6,3%.

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 seis 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 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 carbón y fuel, centrales de ciclo combinado, cogeneración, generación en parques eólicos, centrales fotovoltaicas y centrales hidroeléctricas.
- Distribución de energía eléctrica.
- 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 el 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 ha considerado los combustibles empleados tanto en fuentes fijas (combustibles de las centrales de generación térmica, oficinas, instalaciones de transporte y distribución de gas...) 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, carbón y crudo (hay más de 500 rutas que unen 165 puntos de extracción en 30 países de destino).

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...).
- 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 éstas, 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:

- 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 por extracción, tratamiento y transporte de carbón.
 - 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: incluye las emisiones derivadas de la inversión en Unión Fenosa Gas.

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).
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)

Unidad	Unidad	Valor	Fuente
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	tCO ₂ /tMDO	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 eléctrica	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
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

Continúa >

Unidad	Unidad	Valor	Fuente
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-2022-09-HC-NATURGY, elaborado como consecuencia del proceso de verificación del Inventario de Emisiones de Gases Efecto Invernadero 2022 de Naturgy

Naturgy ha encargado a **verico SCE** llevar a cabo la verificación del Inventario de Emisiones de Gases Efecto Invernadero del año 2022, contenido en el documento "Informe de Huella de Carbono 2022", correspondiente a la huella de carbono corporativa para el periodo 2022.

Durante el proceso de verificación del Inventario de Emisiones de Gases Efecto Invernadero del año 2022, 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 está presente en más 20 países dando servicio a más 16 millones de clientes. 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 de CH₄ como emisiones difusas 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 2022:

El resultado agregado del Inventario de Emisiones de Gases Efecto Invernadero 2022 es el siguiente:

Inventario de Emisiones de GEI 2022 de Naturgy	
	tCO ₂ e
Alcance 1	14.741.483
Alcance 2	363.489
Alcance 3	110.079.558
1. Bienes y Servicios adquiridos	
2. Bienes de capital	
3. Actividades asociadas a combustibles y energía aguas arriba	28.990.579
6. Viajes de negocios	1212
7. Movilización de trabajadores	5.489
8. Bienes arrendados aguas arriba	243.491
9. Transporte y distribución aguas abajo	
10. Procesamiento de productos vendidos	
11. Utilización de productos vendidos	80.838.787
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 2022, contenido en el documento "Informe de Huella de Carbono 2022", 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 2022 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 periodo de seguimiento correspondiente a 2022 ascienden a **125.184.530 tCO₂e**

Madrid, 01/02/2023

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 2022 de

NATURGY

cumple los requisitos de acuerdo a UNE ISO 14064-1

Verificación realizada en enero de 2023 en las instalaciones de Naturgy (España).

Las emisiones ascienden a:

Alcance 1:	14.741.483	tCO _{2e}
Alcance 2:	363.489	tCO _{2e}
Alcance 3:	110.079.558	tCO _{2e}

Emisiones totales 2022:

125.184.530 tCO_{2e}

Certificado N° LK-2022-09-HC-NATURGY



Acreditación n°:
D-VS-19003-01-01

Langenbach, 01 de febrero de 2023 *J. Javier Vallejo Drehs.*
verico SCE, Hagenastrasse 7, 85416 Langenbach, Alemania

verico SCE está acreditado por DAkkS según DIN EN ISO 14065: 2013.
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