

Informe
de Sostenibilidad
y Estado de Información
no Financiera
2020



Naturgy 

Transformamos el mundo
a través de la energía, abordando
con determinación los retos
de la **transición energética.**

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



Accede a los
Informes Anuales
2020

Informe de
Sostenibilidad y
Estado de Información
no Financiera
2020



Índice

01

**Carta
del Presidente**

| 006 |

02

**Creación
de valor y gestión
sostenible**

| 030 |

03

**Innovación
vanguardista
y sostenible**

| 054 |

04

**Gobierno
corporativo**

| 062 |

05

**Riesgos
y oportunidades**

| 074 |

06

**Excelencia
en el servicio**

| 082 |

07

**Compromiso
con los resultados**

| 100 |

08

**Gestión
responsable del
medio ambiente**

| 108 |

09

Interés
por las personas

| 158 |

10

Seguridad
y salud

| 206 |

11

Cadena
de suministro
responsable

| 238 |

12

Compromiso
social

| 254 |

13

Integridad
y transparencia

| 274 |

14

Acerca
de este informe

| 298 |

15

Informe de
Huella de Carbono

| 310 |

16

Informe sobre
el Bono Verde

| 342 |



Carta del Presidente

Estimados accionistas,

El año 2020, sobre el que rendimos cuentas en este **Informe de Sostenibilidad y Estado de Información No Financiera**, estuvo marcado por un contexto sin precedentes que nos ha obligado a transformar nuestra manera de vivir y nos ha enfrentado a una crisis sanitaria, económica y social que, entre otras cosas, impone una reflexión profunda sobre el rol de las empresas en las sociedades en las que opera.

En Naturgy llevamos tiempo siendo conscientes de lo urgente e ineludible de adaptarnos al nuevo contexto global, y la realidad vivida, en este último año, no ha hecho sino reforzar esta convicción.

Por ello, el afán diario de todas las personas que integramos Naturgy es contribuir decisivamente a **transformar el mundo a través de la energía, abordando con determinación los retos de la transición energética y las demandas de la sociedad y de nuestros clientes, trabajando con excelencia, transparencia y el talento de un equipo comprometido**. Sabemos que para alcanzar nuestro propósito no podemos hacerlo solos y por eso trabajamos para conseguirlo junto a nuestros clientes, accionistas y colaboradores.

Nuestro compromiso con la sociedad, la base de nuestra respuesta ante la crisis de la COVID-19

No hay duda en cuanto a que una compañía difícilmente logra una longevidad como la de Naturgy si no se anticipa a las tendencias, sabe adaptarse a las oportunidades y riesgos que la rodean y trabaja con un propósito a largo plazo totalmente alineado con la sostenibilidad.

En este desafiante ejercicio 2020, nuestro compromiso con la sociedad fue, si cabe, todavía mayor. En nuestra trayectoria como compañía de referencia en el sector energético, hemos vivido y superado con éxito situaciones de diferente índole, pero nunca hasta el momento habíamos tenido que afrontar una situación similar.

La actual crisis sanitaria y socioeconómica ha tenido un impacto dispar en todos los países en los que operamos, en las personas que forman el equipo humano de Naturgy; en los más de 6.500 proveedores y contratistas con los que trabajamos, y en los más de 18 millones de clientes que confían en nosotros.

Según la Agencia Internacional de la Energía, la pandemia ha causado en el sector energético mayor disrupción que cualquier otro evento en la historia reciente, dejando impactos que se sentirán en los años venideros.

La primera de las medidas que tomamos para afrontar esta inesperada situación fue la de **proteger la salud de todos nuestros empleados**, implementando las mejores prácticas de prevención para aquellos que prestan servicios esenciales y poniendo a disposición del resto de empleados los medios necesarios para teletrabajar.

Para nosotros también es muy importante **acompañar a la sociedad en los momentos más difíciles de la pandemia** y por ello aplicamos una serie de iniciativas solidarias que han permitido paliar en la medida de lo posible las consecuencias. Algunas de estas medidas fueron:

- Financiamos y aplazamos más de 100.000 facturas a clientes domésticos, pymes y autónomos.
- Suministramos energía de manera gratuita a instalaciones de la sanidad pública, y a hoteles y residencias que han cedido sus instalaciones a esta.
- Lanzamos un servicio de atención médica gratuita para todos nuestros clientes.
- Atendimos más de 20.000 reparaciones urgentes.
- Ofrecemos un año de servicio gratuito para averías eléctricas y de gas, entre otros, al personal sanitario, cuerpos y fuerzas de seguridad, miembros del ejército, bomberos, y a profesionales del sector de la educación y personal de centros docentes de toda España.
- Adelantamos pagos a una gran parte de nuestros proveedores autónomos y pymes para contribuir, en lo posible, a su estabilidad financiera.

El futuro se construye hoy, creación de valor sostenible

A pesar del contexto, **en 2020 hemos avanzado de manera firme en el camino de transformación** que Naturgy anunció con motivo de su Plan Estratégico 2018-2022. Hoy podemos decir que **somos una compañía más eficiente, transparente, dinámica y activa en la gestión de los negocios** lo que nos permitirá hacer frente a las dificultades derivadas del entorno de una manera más realista y efectiva.

Durante este último año ha habido **avances destacados en reducir el perfil de riesgo mediante la renegociación de los contratos de aprovisionamiento de gas**. Destaca el acuerdo al que llegamos con Sonatrach, que junto con la alianza establecida respecto al gasoducto Medgaz, no hace sino afirmar la voluntad de ambas compañías por continuar su partenariado a largo plazo.

Otro hito destacado que ha contribuido a la simplificación ha sido el acuerdo alcanzado para resolver de manera amistosa las disputas que afectaban a la planta de gas de Damietta en Egipto.

En relación con nuestro objetivo de rotación de activos, es relevante señalar el acuerdo alcanzado con la compañía estatal china State Grid International Development Limited (SGI) para la venta de la participación de Naturgy en la Compañía General de Electricidad (CGE) de Chile. Con esta decisión incrementamos nuestra capacidad financiera, lo que nos permitirá respaldar oportunidades futuras de crecimiento vinculadas a la transición energética y acelerar la transformación de Naturgy.

Respecto a nuestra apuesta por las energías renovables nos enorgullece la posición de liderazgo adquirida durante este ejercicio en Australia, donde a través de los proyectos adjudicados o en operación dispondremos de una capacidad instalada de 700 MW.

En el marco de este proceso de transformación Naturgy ha reorganizado sus negocios en torno a tres áreas estratégicas: Gestión de la Energía y Redes, Renovables y Nuevos Negocios y Comercialización.

Asimismo, en el ámbito del Consejo de Administración, y como demostración del compromiso del grupo, se constituyó la Comisión de Sostenibilidad que supervisa el papel de la compañía en la transición energética y el progreso en cuanto al desempeño ambiental, social y de buen gobierno.

Respecto a los resultados financieros, el ejercicio 2020 ha estado marcado por la crisis sanitaria y económica, con gran impacto en la demanda energética, y por un escenario energético complejo a nivel internacional que ha afectado a los precios de la energía, así como la depreciación de las monedas latinoamericanas frente al euro. Todo ello ha afectado de forma notable a los resultados.

Las magnitudes más relevantes presentan el siguiente desempeño en comparación a los resultados del ejercicio anterior:

- El importe neto de la cifra de negocios alcanzó 15.345 millones de euros (-26,1%).
- El beneficio operativo bruto fue 3.449 millones de euros (-18,9%) incluyendo los elementos no ordinarios.
- El beneficio neto cerró en -347 millones de euros.
- La generación de caja se situó en 1.626 millones de euros.
- La deuda neta total cerró en 13.612 millones de euros.
- Las inversiones de crecimiento ascendieron a 733 millones de euros.
- Contribuimos con 607 millones de euros en tributos propios y 1.717 millones de euros principalmente en IVA.

Bajo este contexto es imprescindible la implicación del sector privado, y el energético especialmente, para contribuir a recuperar la senda del crecimiento y construir un nuevo entorno post-Covid. En este sentido, **Naturgy ya está trabajando de manera activa en la identificación de proyectos estratégicos clave para la compañía con los que quiere contribuir a liderar la recuperación económica**. Todos ellos estarán enfocados, entre otros, en energías renovables, nuevos usos de la energía y la digitalización e innovación, con el objetivo de acelerar la transición energética.

El cambio climático, reto apremiante para asegurar la creación de valor a largo plazo y contribuir a la sostenibilidad del planeta

Si bien la pandemia ha sido la protagonista indiscutible del pasado año, no ha sido el único desafío al que nos enfrentamos y al que estamos dando una pronta y efectiva respuesta.

El cambio climático se ha convertido en un factor decisivo para la supervivencia de las compañías, en especial las energéticas, siendo los riesgos vinculados al mismo los de mayor probabilidad e impacto, de acuerdo con el Global Risks Report 2020 de World Economic Forum. Además, en línea con el último análisis anual de materialidad que hemos realizado, el cambio climático y la transición energética son los asuntos de mayor relevancia para el negocio y nuestros grupos de interés.

Para hacer frente al cambio climático y lograr estos ambiciosos compromisos, la transformación del sector energético es esencial. Según la Agencia Internacional de la Energía, en el escenario de que se mantengan las políticas climáticas ya declaradas, las energías renovables cubrirán el 80% del crecimiento de la demanda mundial de electricidad hasta 2030. Además, ya es una realidad que las tecnologías renovables -como la eólica o la fotovoltaica- son las más baratas para la generación de energía eléctrica.

En este sentido, **Naturgy basa su estrategia en el convencimiento de que la transición energética es una oportunidad**. Por ello, entre otras medidas vinculadas al cambio climático, la compañía está comprometida en **incrementar de manera sustancial la capacidad instalada de generación renovable**, aumentar la electrificación en los países en los que operamos, aprovechar el potencial del gas natural para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, **impulsar el gas renovable**, y mejorar la **eficiencia energética** a lo largo de la cadena de valor.

El cierre, en el primer semestre de 2020, de todas las centrales de carbón de la compañía implicó una importante reducción de las emisiones de carbono. En 2020, Naturgy emitió a la atmósfera 14,3 millones de tCO₂eq, lo que supone una reducción de un 30% respecto de 2017 y puso en marcha 151 MW de potencia renovable que sumada a la que ya está en operación, permitió evitar la emisión a la atmósfera de más de 5 millones de tCO₂eq.

Si bien la lucha contra el cambio climático es un compromiso prioritario, desde Naturgy no olvidamos que abordarlo implica también una responsabilidad global con el cuidado de nuestro entorno durante el desarrollo de nuestra actividad. En este sentido, **además de trabajar en el eje de cambio climático y transición energética, continuamos haciéndolo en los otros tres ejes ambientales estratégicos establecidos en nuestra Política global de Medio Ambiente**: gobernanza y gestión ambiental, economía circular y ecoeficiencia, y biodiversidad y capital natural.

Iniciativas que contribuyen a la mejora de la biodiversidad en los entornos donde operamos o a las reducciones importantes del consumo de agua potable y de residuos son algunos de los logros conseguidos en 2020.

Innovación, rigor y transparencia para satisfacer las expectativas de nuestros stakeholders

Durante este último año, la digitalización ha estado más presente que nunca en nuestras vidas, con claros ejemplos como el aumento del teletrabajo y de los ataques de ciberseguridad, siendo ambos gestionados eficazmente por la compañía. La capacidad de la compañía para adaptarse a los entornos digitales es uno de los factores que determinarán su posición competitiva en el mercado. **La digitalización es, por tanto, una palanca clave en la transformación de Naturgy y ya es un elemento esencial en la relación con los clientes, en la ejecución de procesos y operaciones y en la gestión de los activos.**

Junto con la digitalización, el propósito transformador de Naturgy debe apoyarse en una estrategia innovadora que nos permita adoptar las tecnologías más novedosas y agilizar nuestros procesos para poner en marcha modelos de negocio más disruptivos.

En este sentido, los **ejes de valor** sobre los que pivota la propuesta comercial de Naturgy tienen por objetivo **contribuir a la transformación mediante tecnología e innovación**, siendo pioneros en **ideas nuevas, simples y escalables** y mediante el desarrollo de **nuevos productos verdes, sostenibles y socialmente responsables**, como la electricidad 100% renovable y el gas compensado con Certificados de Reducción de Emisiones.

El buen desempeño de Naturgy no sería posible sin la contribución y correcta gestión de la cadena de aprovisionamiento. En 2020 hemos actualizado la matriz de riesgos de las categorías de compra y el modelo de clasificación empresarial de proveedores, y hemos incluido nuevas cláusulas anticorrupción y de prácticas éticas. Adicionalmente, **casi un 70% del volumen de compra con riesgo alto ESG fue auditado.**

Por supuesto, los accionistas e inversores de Naturgy constituyen uno de los principales grupos de interés de la compañía. Por ello, gestionar adecuadamente los riesgos y desarrollar un modelo de negocio sólido que garantice la sostenibilidad y la creación de valor a largo plazo, constituyen los aspectos clave del negocio. La creación de la Comisión de Sostenibilidad delegada del Consejo de administración, el pasado mes de mayo, corrobora el compromiso de los accionistas de la compañía con la sostenibilidad como palanca fundamental de creación de valor a largo plazo.

Además de comprometida con sus clientes, proveedores, accionistas e inversores, Naturgy no olvida el papel que tiene para contribuir a construir sociedades más justas que no dejen a nadie atrás. Junto con las medidas anteriormente enunciadas para la mitigación de los efectos de la pandemia, hemos prestado apoyo para atender a los colectivos más vulnerables, entregándoles, fundamentalmente, material de autoprotección y sanitario, y alimentos.

Asimismo, **hemos continuado desarrollando nuestro Plan de Vulnerabilidad energética e impulsando una transición energética justa para todos.** Durante este año, con un plan ya consolidado, hemos seguido aumentar el número de acciones y proyectos para paliar los casos de pobreza energética y detectar situaciones de vulnerabilidad. En el marco de una transición energética justa, estamos desarrollando diversos proyectos e iniciativas en las zonas afectadas por el cierre de las centrales térmicas de carbón, tales como la instalación de nueva potencia renovable, el análisis de plantas de producción de gases renovables (biometano e hidrógeno verde) y el impulso de nuevos usos industriales o de servicios en los emplazamientos de las centrales, con el objetivo de favorecer e impulsar la industria local y la economía de la región.

Nuestro comportamiento como empresa responsable nace de una convicción profunda de que **la ética y la integridad son la base de partida para desarrollar un proyecto empresarial duradero en el tiempo.** En estas materias, cabe destacar que el Comité de Ética y Cumplimiento ha modificado el Reglamento de funcionamiento del Canal del Código Ético. Además, en 2020 Naturgy ha renovado los certificados del Modelo de Prevención Penal conforme a las reconocidas normas UNE 19601 e ISO 37001.

Pasión, la energía tractora de un equipo lleno de talento que gestiona los desafíos de manera proactiva

En este contexto volátil y complejo, la pasión por construir un mundo mejor es lo que nos mueve a todos los que formamos Naturgy y dar lo mejor de nosotros mismos cada día.

Naturgy cuenta con un equipo humano donde el **rigor, la profesionalidad el interés por el aprendizaje continuo y el autodesarrollo, el espíritu innovador**, así como el **compromiso sostenible y la implicación en los objetivos de la compañía**, constituyen las características del perfil de sus profesionales.

Durante 2020 hemos continuado con la evolución del modelo organizativo hacia una estructura simplificada, con el fin de dotar a las unidades de negocio de plena responsabilidad y optimizar el soporte que reciben de las funciones corporativas. Esta transformación viene **acompañada del impulso de la diversidad e igualdad de oportunidades para todos los empleados, así como la apuesta por el desarrollo del talento** para alcanzar los objetivos presentes y futuros.

Además, la nueva situación ha acelerado la implantación de nuevas modalidades de trabajo y ha motivado la necesidad de reorientar las actividades preventivas de la compañía. Para ello, en Naturgy hemos adaptado nuestros procedimientos de continuidad de negocio e implantado medidas para mantener la actividad, priorizando la seguridad y minimización del riesgo de todas las personas.

Con carácter general, los indicadores de siniestralidad han experimentado una reducción significativa en lo que respecta al número de accidentes, principalmente motivado por la disminución de las actividades operativas no esenciales durante el confinamiento asociado a Covid-19. No obstante, lamentamos profundamente el repunte significativo producido en la accidentabilidad mortal entre nuestros contratistas. Mantenemos un compromiso firme con la seguridad y seguiremos trabajando para prevenir estos sucesos en el futuro.

Estamos convencidos de que los compromisos que guían nuestro propósito son pertinentes; esta certeza se ve acrecentada por el **permanente reconocimiento que los índices de sostenibilidad de mayor relevancia a nivel global** hacen de nuestro desempeño, siendo Naturgy una de las compañías más reconocidas a nivel nacional y mundial en la materia.

En 2020 hemos sido reelegidos miembro de los índices Dow Jones Sustainability Index (DJSI) World y Europe, de los índices Euronext Vigeo Eiris World 120, Europe 120 y Eurozone 120, y del índice FTSE4Good Ibex, entre otros. Además, hemos vuelto a obtener la máxima calificación de MSCI (AAA). Por otro lado, hemos entrado a formar parte de la A list de CDP Climate Change y hemos sido reconocidos por Sustainalytics por tener un riesgo ESG bajo. Por último, hemos obtenido la distinción "Prime" de ISS ESG por el elevado desempeño corporativo en materia de sostenibilidad y la medalla de oro en la agencia Ecovadis, que evalúa a proveedores de todo el mundo en términos sociales, ambientales y de buen gobierno.

Es también una satisfacción haber recibido el primer premio en la sección de Gestión Ambiental de los European Business Awards for the Environment, convocados por la Comisión Europea, por compatibilizar la sostenibilidad ambiental con el éxito empresarial.

Le invito a la lectura del presente informe, en el que podrá conocer en mayor detalle el modelo de negocio, estrategia y compromisos de la compañía, así como los resultados de esta a lo largo del ejercicio. En este informe también podrá encontrar nuestra contribución al Acuerdo de París, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, con quien renovamos nuestro compromiso con la sostenibilidad un año más a través de Global Compact. Todo ello, elaborado de acuerdo con los GRI Standards, los requerimientos de la Ley 11/2018 y los United Nations Guiding Principles Reporting Framework.

En este informe, encontrará también nuestra Huella de Carbono, elaborada acorde a las recomendaciones del Task-force for Climate Related Financial Disclosure (TCFD); que trata de manera más pormenorizada la respuesta de Naturgy a los retos del Cambio climático.

Asimismo, también puede acceder al Informe sobre el Bono Verde emitido en noviembre de 2017, que incluye 35 proyectos de carácter ambiental y elaborado de acuerdo con el Green Bond Framework de Naturgy.

Por último, me gustaría enfatizar la responsabilidad que tenemos tanto empresas como ciudadanos en **la transformación conjunta de nuestras sociedades para hacer del planeta un lugar más justo, más limpio y saludable y donde el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible esté cada vez más cerca**.

Muchas gracias por su constante apoyo al Proyecto Naturgy,



Francisco Reynés
Presidente Ejecutivo

Madrid, marzo 2021.



Acometemos
la transformación
de la compañía
para hacerla más
eficiente, sostenible,
simple y dinámica.

Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información no Financiera
2020

01

Modelo de negocio

01. Modelo de negocio

Situación de la entidad

Naturgy Energy Group, S.A. se constituyó en 1843 y tiene su domicilio social en Avenida San Luis, número 77, de Madrid.

Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales (en adelante, Naturgy) es un grupo dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios que trabaja para garantizar el bienestar de las personas, el progreso de empresas y sociedad, y la sostenibilidad del planeta.

Naturgy está presente en más de 20 países, suministra gas y electricidad a más de 16 millones de clientes, tiene una potencia instalada de 15,3 GW y un mix diversificado de generación de electricidad.

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

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

La misión de Naturgy es:

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

Naturgy es un grupo dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios, que trabaja para **garantizar el bienestar** de las personas, el progreso de empresas y sociedad y la sostenibilidad del planeta.



Nuestra misión

Atender las necesidades de nuestros:
Accionistas | Clientes | Empleados | Sociedad



Nuestra visión

Accionistas
Ofrecer una rentabilidad creciente y sostenible.

Clientes
Ser líderes en continuo crecimiento con presencia multinacional ofreciendo productos de calidad y respetuosos con el medio ambiente.

Empleados
Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y personal.

Sociedad
Contribuir positivamente a través de un compromiso global.



Nuestros valores

Orientación al cliente.
Compromiso con los resultados.
Sostenibilidad.
Interés por las personas.
Responsabilidad social.
Integridad.

■ Contribución al Ebitda por actividades (%)

	2020	2019
Renovables, Nuevos Negocios e Innovación	10,4	8,5
Comercialización	9,5	6
Gestión de la Energía y Redes	82,6	88
Otros	(2,5)	(2,5)

Modelo de negocio y estructura organizativa

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) y Australia.

Continuando con su proceso de transformación, en 2020 Naturgy ha reorganizado sus negocios en torno a tres áreas estratégicas: Gestión de la Energía y Redes, Renovables y Nuevos Negocios y Comercialización. Esta nueva organización permite una mejor visibilidad de la evolución de los negocios y ha permitido redefinir los segmentos de operación en base a los siguientes criterios:

- 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 e energía hidráulica, eólica, minihidráulica, solar y cogeneración. Actualmente, las actividades incluidas en este segmento se desarrollan en el ámbito de España, aunque se prevén actividades futuras en Estados Unidos.
 - 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 para gas, electricidad y servicios, incorporando nuevas tecnologías y desarrollando todo el potencial de la marca.

Esta organización busca seguir garantizando la transparencia y accountability y marcará el inicio de un nuevo periodo de crecimiento rentable en redes, la expansión de nuestra huella renovable y la construcción de una marca minorista de clase mundial.

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.



Presencia geográfica

Puerto Rico

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

República Dominicana

Generación (198 MW, fuel).

México

Distribución de gas (doce estados del país incluyendo México y 1,6 millones de clientes) y generación (2.446 MW, ciclos combinados y 234 MW, eólica).

Costa Rica

Generación (101 MW, hidráulica).

Panamá

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

Chile

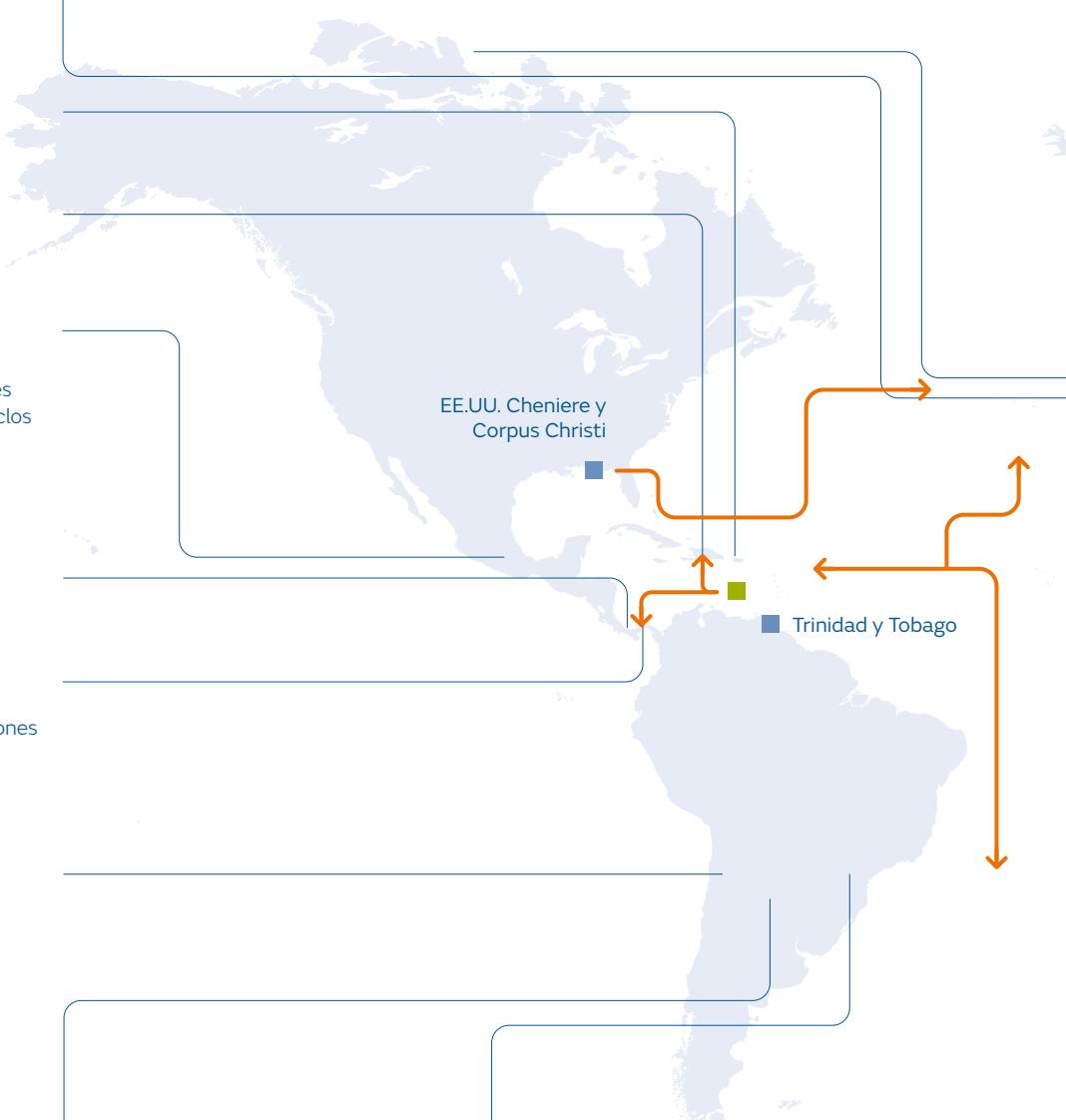
Distribución de gas (4 regiones y 0,7 millones de clientes). Proyectos de generación eólica y solar.

Portugal

Comercialización de GN/GNL y comercialización de electricidad.

España

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



Flujo de gas.

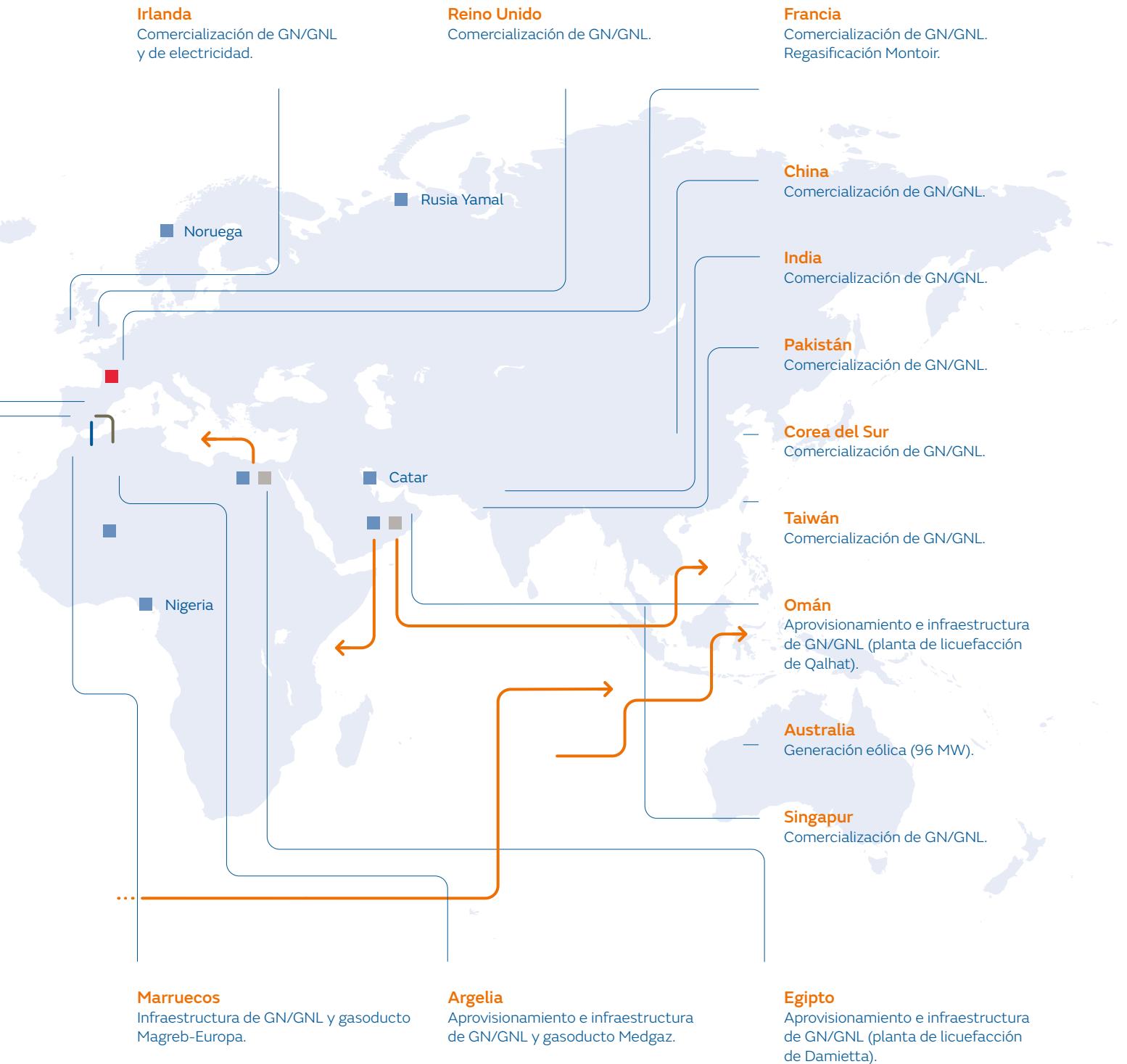
- Gasoducto Magreb-Europa (Empl).
- Gasoducto Medgaz.
- Planta de licuefacción.
- Planta de regasificación.
- Planta de regasificación arrendada.
- Contratos de gas a largo plazo.

Argentina

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

Brasil

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





Negocios en los que opera

Liderazgo en el negocio del gas

	Redes	Gas
Nuestro posicionamiento	Distribución de gas	Infraestructuras
	<p>11 millones de puntos de suministro.</p> <p>134.802 km de red.</p>	<p>Ocho buques metaneros l/p.</p> <p>Dos gasoductos de transporte, Magreb-Europa (Empl) y Medgaz.</p>
España	<p>Líder en España con una cuota de mercado del 69%, distribuyendo gas natural a más de 1.100 municipios en nueve comunidades autónomas y 5,4 millones de clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ocho buques metaneros (1,3 Mm³). - Gestión del principal gasoducto que abastece a la Península Ibérica Magreb-Europa (Empl) y participación del 24,5% en Medgaz.
Latinoamérica	<p>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 diez principales ciudades latinoamericanas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en la planta de regasificación de Ecoaléctrica y dos plantas de licuefacción (Damietta y Qalhat). - Capacidad de almacenamiento propio de 0,5 bcm y arrendado de 0,6 bcm.
Nuestra fortaleza	<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>La capacidad de almacenamiento busca asegurar un suministro constante evitando el impacto de los cambios estacionales o las puntas en la demanda.</p>



Aprovisionamiento

~ 28bcm 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

318 TWh de gas suministrado.

Acceso único a los mercados: 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 del 23% 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	Electricidad
Distribución de electricidad		Generación convencional
4,7 millones de puntos de suministro. 151.495 km de red.		10,6 GW de capacidad de generación.
España Tercer operador en el mercado español donde distribuye electricidad a 3,8 millones de clientes.		España Capacidad de 8,0 GW (7,4 GW centrales de ciclo combinado y 0,6 GW nuclear). En junio de 2020 se abandonó la actividad de generación de carbón. La cuota de mercado de Naturgy es de 18,4%.
Latinoamérica Presencia en Argentina y Panamá (0,9 millones de clientes).		Internacional Capacidad de 2,6 GW: 2,4 GW centrales de ciclo combinado (México) y 0,2 GW fuel (República Dominicana).
En noviembre de 2020 se alcanzó un acuerdo para la venta del negocio de distribución de electricidad en Chile motivo por el cual dicha actividad ha sido clasificada como mantenida para la venta.		
Nuestra fortaleza Naturgy tiene una posición de liderazgo en los mercados donde opera. Naturgy es un operador eficiente en términos de costes de operación y mantenimiento del negocio de distribución eléctrica.		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

4,6 GW de capacidad de generación.

España

Capacidad de 4,0 GW (2,0 GW hidráulica, 1,7 GW eólica, 0,2 GW solar y 0,1 GW cogeneración). La cuota de mercado de Naturgy es del 2,1%.

Internacional

Capacidad de 0,6 GW: 0,1 GW hidroeléctrica (Costa Rica y Panamá), 0,3 GW eólica (México y Australia) y 0,2 GW solar (Brasil).

Naturgy mantiene un buen posicionamiento en España y Latinoamérica, lo que permitirá aprovechar oportunidades de inversión en generación.

Comercialización

23,9 TWh comercializados.

Líder en los segmentos de gran consumo y residencial con una cuota del mercado total en España del 10%.

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.

Entorno regulatorio

En el Anexo IV. Marco Regulatorio de las cuentas anuales consolidadas se incluye una descripción de la regulación sectorial y del funcionamiento del sistema eléctrico y gasista en los mercados en los que opera Naturgy.

■ Principales magnitudes económicas de Naturgy

	2020	2019 ⁽¹⁾
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	15.345	20.761
Beneficio operativo bruto (Ebitda) (millones de euros)	3.449	4.252
Inversiones totales (millones de euros)	1.279	1.685
Beneficio neto (millones de euros)	(347)	1.401
Dividendo pagado (millones de euros)	1.370	1.319
Cotización de la acción a 31 de diciembre (euros)	18,96	22,4
Beneficio por acción (euros)	(0,36)	1,43

⁽¹⁾ 2019 reexpresado por actividades interrumpidas en 2020 según NIIF5.

■ Principales magnitudes operativas de Naturgy

	2020	2019 ⁽¹⁾
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	403.910	465.844
Transporte de gas/EMPL (GWh)	49.383	68.703
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11.052	11.075
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	4.727	4.689
Red de distribución de gas (km)	134.802	133.917
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	151.495	150.341
Energía eléctrica producida (GWh) ⁽²⁾	41.977	44.704

⁽¹⁾ 2019 reexpresado por actividades interrumpidas en 2020 según NIIF5.

⁽²⁾ Incluye energía eléctrica producida por carbón en España.

■ Aprovisionamiento y transporte de gas (%)

	2020	2019
Otros (GNL)	15,5	6,9
Nigeria	5,6	11,5
Trinidad y Tobago	10,3	10,2
Estados Unidos	17,5	16,8
Otros (GN)	14,1	14,0
Argelia	15	19,6
Omán/Egipto/otros ⁽¹⁾	4	3,6
Qatar	3,8	6,2
Noruega	3,2	4,9
Rusia	11	6,3

⁽¹⁾ Gas proveniente de Unión Fenosa Gas.

■ Mix energético de Naturgy (%)

	2020	2019
Térmica	4,6	11,6
Hidráulica	13,1	12,3
Eólica	12,8	11,2
Nuclear	3,8	3,6
Minihidráulica	0,7	0,6
Solar	2,5	2,4
Cogeneración	0,3	0,3
Ciclo combinado	62,2	58,0

■ Capacidad instalada por fuente de energía (MW)

	2020	2019
Hidráulica	1.951	1.954
Nuclear	604	604
Carbón ⁽¹⁾	530	1.766
Ciclo combinado	7.427	7.427
Eólica	1.691	1.540
Solar	249	250
Minihidráulica	111	111
Cogeneración	51	51
Potencia instalada total. España	12.614	13.703
Potencia instalada en régimen ordinario. Internacional	3.250	3.169
Hidráulica	123	123
Fuel	198	198
Ciclo combinado	2.446	2.365
Eólica	330	330
Solar	153	153
Potencia total	15.864	16.872

⁽¹⁾ Incorpora actividad de carbón a pesar de presentarse como actividades interrumpidas en la cuenta de resultados consolidada.

■ Producción de electricidad mediante fuentes renovables por país (GWh)

	2020	2019
Costa Rica	371	369
España	7.715 ⁽¹⁾	5.844
México	754	670
Panamá	94	70
Brasil	295	302
Australia	287	294
Total	9.516	7.549

⁽¹⁾ Incluye cogeneración.

■ Producción neta de energía por fuente y régimen de reglamentación (GWh)

	2020	2019
Producción total. España	25.917	25.771
Producción en régimen ordinario. España	21.212	22.595
Hidráulica	3.011	2.816
Nuclear	4.387	4.542
Carbón	958	699
Ciclo combinado	12.856	14.538
Producción régimen especial. España	4.705	3.176
Eólica	3.546	2.258
Minihidráulica	524	544
Solar	320	227
Cogeneración	315	147
Producción en régimen ordinario. Internacional	16.060	18.933
Hidráulica	465	439
Fuel	481	1.105
Ciclo combinado	13.778	16.123
Eólica	1.041	964
Solar	295	302
Producción total	41.977	44.704

Incorpora actividad de carbón a pesar de presentarse como actividades interrumpidas en la cuenta de resultados consolidada.

■ Eficiencia media por tecnología y régimen regulador (%)

	2020	2019
Ciclo Combinado (Ordinario. España)	52,76	52,40
Térmica Carbón (Ordinario. España)	31,23	31,70
Ciclo Combinado (Ordinario. Internacional)	55,25	53,90
Fuel (Ordinario. Internacional)	40,51	40,60

■ Factor de disponibilidad medio por tecnología (%)

	2020	2019
Hidráulica (España)	85,71	89,10
Térmica Carbón (España)	48,85	96,90
Nuclear (España)	90,53	92,90
Ciclo Combinado (España)	87,33	88,70
Eólica (España)	98,46	98,30
Solar (España)	99,01	n.d.
Minihidráulica (España)	96,51	99,20
Cogeneración (España)	86,99	84,62
Hidráulica (internacional)	94,67	94,39
Eólica (internacional)	93,04	n.d.
Solar (internacional)	98,54	n.d.
Fuel (internacional)	83,83	87,92
Ciclo Combinado (internacional)	90,38	96,06

■ Pérdidas de energía en transporte y distribución (%)

	2020	2019
España	8,25	8,26
Argentina	13,23	11,40
Chile	9,73	8,20
Panamá	14,38	12,14

■ TIEPI: Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada (horas)

	2020	2019
Chile	13,60	14,50
España	0,66	0,70
Panamá	45,78	41,08

■ SAIFI: Frecuencia de corte de energía eléctrica (nº de interrupciones por cliente)

	2020	2019
Chile	5,70	5,70
España	0,98	1,23
Panamá	24,01	21,38

■ SAIDI: Duración media de los cortes eléctricos (horas)

	2020	2019
Chile	13,80	14,80
España	1,04	1,19
Panamá	74,41	64,53

■ NIEPI: Nº de interrupciones equivalente de la potencia instalada

	2020	2019
Chile	5,50	5,60
España	0,72	0,81
Panamá	18,72	17,48



Trabajamos en el desarrollo de un modelo de negocio que garantice la sostenibilidad, asumiendo un papel protagonista en la transición energética.

Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información no Financiera
2020

02

Creación de valor y gestión sostenible

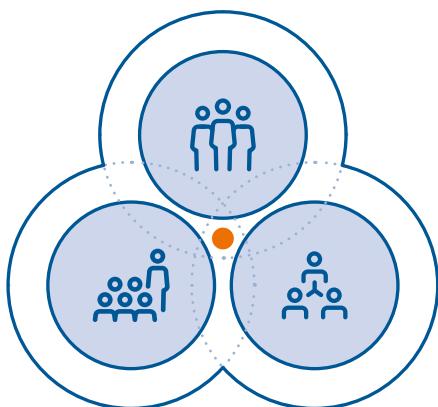
02. Creación de valor y gestión sostenible

Posicionamiento sostenible de Naturgy

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

El escenario global presenta una serie de desafíos que, en este último año, en el marco de la crisis producida por la Covid-19, no han hecho sino ver crecer su relevancia. El cambio climático, la transición energética, la escasez de recursos naturales, la disruptión tecnológica y digital, o el crecimiento de la población y urbanización, son retos a los que Naturgy se anticipa y adapta. La compañía consigue así anteponerse a los riesgos tradicionales y emergentes, encontrar nuevas oportunidades de negocio y dar respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

■ Triple misión con un objetivo común



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

La visión de futuro de Naturgy, sin olvidar sus raíces y sus más de 175 años de historia, tiene como objeto transformar el actual modelo de negocio y establecer las bases para continuar creando valor a través de la transición energética, apostando por las energías renovables, desarrollando el gas renovable (hidrógeno y biometano) gracias a la posición de liderazgo en el mercado del gas natural convencional, e impulsando la eficiencia energética y la economía circular.

La compañía traza esta visión consciente de la importancia que tienen sus actuaciones sobre las personas y el entorno donde desarrolla su actividad, y mediante su Política de Responsabilidad Corporativa, establece una serie de compromisos que garanticen el bienestar –actual y futuro– de las personas y los entornos con los que se relaciona.

Durante 2020, y fruto del compromiso de la compañía, se ha creado una Comisión de Sostenibilidad, delegada del Consejo de Administración, encargada del impulso y supervisión de la gestión sostenible en Naturgy.

Política de Responsabilidad Corporativa

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

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

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

Compromisos de Naturgy

Los ocho compromisos de la política de responsabilidad corporativa con sus grupos de interés son:

01 Excelencia en el servicio	02 Compromiso con los resultados	03 Gestión responsable del medio ambiente	04 Interés por las personas
05 Seguridad y salud	06 Cadena de suministro responsable	07 Compromiso social	08 Integridad y transparencia

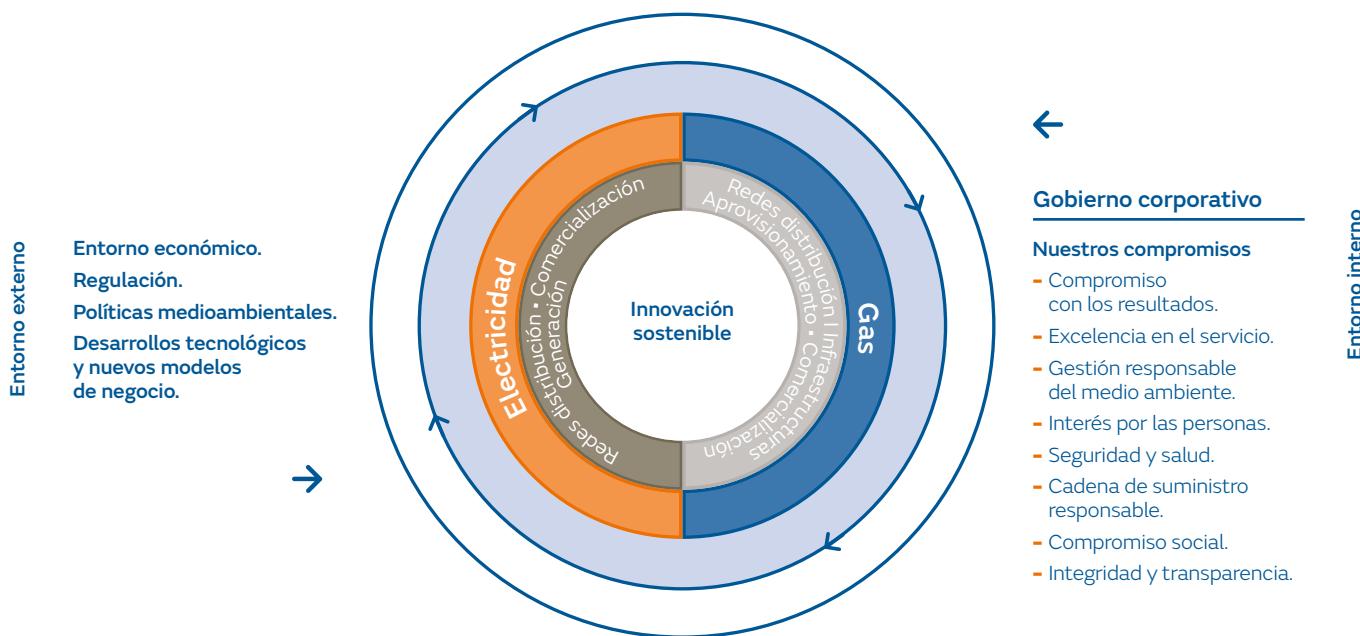
Estos compromisos son transversales y están presentes en todo el proceso de negocio de la compañía, basado en la generación de riqueza económica, social y ambiental.

Gracias a los positivos resultados en cada uno de estos compromisos, en 2020, un año más, diferentes organismos de relevancia internacional han reconocido la gestión de Naturgy. Estos reconocimientos no residen únicamente en el buen desempeño económico de la compañía, sino también en sus logros en materia ambiental, social y reputacional, permitiendo a la compañía distinguirse como un buen lugar en el que invertir y en el que trabajar.

Naturgy dispone de capitales esenciales para desarrollar su modelo de negocio, el cual se basa en una gestión responsable y sostenible de todos los recursos de los que se sirve.

	Financiero	Humano	Manufacturado	Ambiental	Social
Nuestros capitales	Generación sostenible de caja. Free cash flow: 1.626 M€ Estricta disciplina financiera. Endeudamiento: 54,7%	Desarrollo profesional y gestión del talento. Diversidad e igualdad. Extensión de principios a la cadena de proveedores.	Inversión y mantenimiento en redes de distribución de gas y electricidad. Innovación sostenible. Operación y desarrollo capacidad generación eléctrica.	Productos y servicios respetuosos con el medio ambiente. Eficiencia energética. Compromiso reducción emisiones.	Relación y diálogo con los grupos de interés. Garantía de suministro.

Ciclo de planificación estratégica



Nuestros resultados	Política de dividendos. Dividendos pagados: 1.370 M€ Cumplimiento objetivos financieros. Ebitda ordinario: 3.449 M€ Beneficio neto ordinario: (347) M€	Universidad Corporativa y planes de formación. Plantilla formada: 92,6% Retención del talento. Rotación voluntaria: 1,4 Seguridad y salud. Índice frecuencia de accidentes: 0,04	Puntos de suministro de gas: 11 millones Puntos de suministro de electricidad: 4,7 millones Distribución de gas: 403.910 GWh Red de distribución y transporte de electricidad: 151.495 km Producción neta electricidad: 41.977 GWh	Emisiones directas de GEI: 14,3 MtCO ₂ eq. Emisiones CO₂/generación: 297 tCO ₂ /GWh	Valor económico distribuido: 16.235 M€. Inversión social: 7,2 M€
Nuestros grupos de interés	Accionistas	Empleados	Clientes	Clientes - Sociedad	Sociedad

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

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

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

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

Naturgy está comprometida en contribuir activamente a la consecución global de los 17 objetivos, no obstante, a través de la actividad de negocio que desarrolla contribuye de manera directa a:

- **Objetivo siete.** Garantizar el acceso universal a una energía asequible, confiable y moderna, aumentar el uso de energías renovables y fomentar la eficiencia energética. En 2020, Naturgy incrementó su potencia instalada en energías renovables en un 9% y trabaja activamente en ofrecer a la sociedad y a sus clientes formas alternativas de energía respetuosa con el medio ambiente como el gas renovable.
- **Objetivo once.** 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.
- **Objetivo trece.** Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. En 2020, Naturgy evitó la emisión a la atmósfera de 129 MtCO₂eq.



"Plan de sostenibilidad 2021-2025"

En línea con el proceso de transformación en el que la compañía está inmersa, en 2019 Naturgy comenzó a desarrollar un "Plan de sostenibilidad" que acompañara y contribuyera a la implementación del Plan Estratégico 2018-2022. Ante el cambio del contexto externo producido por diversas novedades regulatorias, exigencias de los mercados y marcado por la COVID-19, la compañía ha decidido realizar una nueva reflexión estratégica.

Siguiendo el mandato de la Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración y con el fin de alinear y contribuir a esta reflexión estratégica, durante 2020, Naturgy ha revisado el trabajo realizado en 2019 y ha redefinido las palancas y líneas de acción que alineadas con los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyan a la generación de riqueza económica, social y ambiental.

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

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

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

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

Tras la situación global ocasionada por la pandemia de la COVID-19, los cambios que ha vivido la sociedad a todos los niveles y la transformación que ha experimentado la compañía, la revisión del Plan de Sostenibilidad durante 2020 incluyó una actualización del análisis interno y externo realizado en 2019, y en particular:

- Nueva reflexión estratégica.
- Adecuación a la nueva estructura organizativa.
- Nuevas exigencias regulatorias y del sector.
- Nuevas exigencias sociales derivadas de la crisis de la COVID-19.

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

El plan pone el foco y está orientado a potenciar aquellas facetas que en el contexto de transformación del sector están menos desarrolladas por parte de la compañía. Para ello se han establecido seis ejes principales, que agrupan 21 líneas de acción y se han definido más de 70 indicadores de seguimiento.

A continuación, se enumeran los ejes principales y líneas de acción definidos, su alineación con los compromisos de la política de Responsabilidad Corporativa y los principales ODS a los que contribuirán.

Los objetivos para cada una de las acciones se definirán a lo largo de 2021.

Eje principal	Línea de Acción	ODS	Compromiso Política RC
Integridad y Confianza	Gobierno y reporting. Gestión del riesgo. Compliance.	8 10 12 16 17	Integridad y transparencia. Cadena de suministro responsable.
La oportunidad de los retos medioambientales	Cambio climático y transición energética. Economía circular y ecoeficiencia. Capital natural y biodiversidad. Gobernanza y gestión ambiental.	3 6 7 9 11 12 13 14 15	Gestión responsable del medio ambiente.
Experiencia de cliente	Experiencia del cliente. Digitalización. Servicios de valor añadido. Calidad de servicio.	7 9 11 12 17	Excelencia en el servicio.
Compromiso y Talento	Transformación. Gestión del talento. Diversidad. Seguridad y salud.	3 4 5 8 9 10	Interés por las personas. Seguridad y salud.
Innovación y desarrollo de nuevos negocios	Nuevos negocios. Optimización. Innovación.	7 8 9 11 12 13 15 17	Compromiso con los resultados. Excelencia en el servicio resultados.
Responsabilidad Social	Vulnerabilidad energética. Contribución social. Transición Justa.	1 3 7 8 10 11 12 17	Compromiso social. Cadena de suministro responsable. Integridad y transparencia.
			

Los grupos de interés de Naturgy

Naturgy ha identificado como sus principales grupos de interés los siguientes:



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

Diálogo con los grupos de interés

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

Las acciones de diálogo de Naturgy se dividen en:

- Acciones de consulta: bidireccionales, donde la compañía y sus grupos de interés interactúan para un intercambio de información ágil y fluido.
- Acciones divulgativas: unidireccionales, donde la compañía facilita información a sus grupos de interés.



■ Actuaciones de diálogo con “Clientes” realizadas en 2020

	Frecuencia
Acciones de consulta	
Desarrollo de focus groups con clientes para recogida de opinión y oportunidades de mejora.	■
Encuestas al consumidor y monitorización de internautas para conocer el grado de digitalización de la compañía y de las compañías del sector.	■
Encuestas de opinión a clientes en general y tras contacto.	■
Encuestas de motivos de abandono (de energía y de servicios).	■
Test de conceptos, tarifas y de productos entre clientes de diferentes mercados.	■
Co-creación con especialistas y consumidores.	■
Participación activa en foros relacionados con la vulnerabilidad energética.	■
Reuniones con asociaciones de instaladores.	■
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 se convierten en sujetos activos que contribuyen a reducir los plazos.	■
Acciones divulgativas	
Reuniones periódicas con administraciones públicas (servicios sociales, mesas de pobreza energética, etc.) y grupos de trabajo con la administración.	■
Reuniones periódicas con organismos oficiales y de defensa de los consumidores.	■
Webinars con instaladores y asociaciones para dar a conocer los nuevos servicios y funcionalidades disponibles en la página web.	■
Envío de contenidos informativos sobre las nuevas funcionalidades y servicios ofrecidos en la web además de consejos y noticias de interés.	■
Adaptación de las comunicaciones a clientes sobre los procesos de altas de gas, inspecciones periódicas y lecturas. Haciendo que el cliente tenga una visión más amplia del proceso mejorando así su experiencia.	■

— Continua. — Puntual. — Mensual/anual. — Según necesidades. — Periódica.

■ Actuaciones de diálogo con “Empleados” realizadas en 2020

	Frecuencia
Acciones de consulta	
Encuentros digitales vía Teams con el Presidente y respuestas a las preguntas de los empleados vía Nnews.	■
Encuentros digitales con la Alta Dirección vía Teams.	■
Reuniones virtuales entre equipos.	■
Encuesta de riesgos psicosociales.	■
Acciones divulgativas	
Más de 500 informaciones en el medio de comunicación corporativo Nnews.	■
Email informativo directo a cada empleado desde comunicación interna.	■
Email sobre proyectos concretos: "ImaginaT", "Ciberseguridad", "Voluntariado", "Universidad Corporativa", etc.	■
Campañas de comunicación de voluntariado, medidas de conciliación, sesiones de la Fundación Naturgy, campaña de comunicación específica Covid-19, Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo Naturgy.	■

■ Continua. ■ Anual. ■ Periódica. ■ Trimestral. ■ Diario. ■ Semanal. ■ Quincenal.

■ Actuaciones de diálogo con “Sociedad” realizadas en 2020

	Frecuencia
Acciones de consulta	
Anuncio público para solicitud de presentación de propuestas para destinar los fondos recaudados por la asociación de empleados Día Solidario en el país seleccionado.	■
Acciones divulgativas	
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.	■
Publicaciones de la Fundación sobre diversas materias.	■

■ Continua. ■ Anual. ■ Periódica.

La respuesta de Naturgy ante la Covid-19

El año 2020 ha estado especialmente marcado por la crisis causada por la pandemia COVID-19. La visión y compromiso de Naturgy con sus grupos de interés y la sociedad en general se ha puesto de manifiesto de forma destacada durante esta crisis y en todos los emplazamientos se ha prestado especial apoyo para atender las necesidades de la población más vulnerable ante esta contingencia. La pandemia ha puesto a prueba los mecanismos de respuesta de la compañía.

En pocos días Naturgy desarrolló un plan de acción que tuvo como prioridad mitigar los efectos de la crisis, asegurando el mayor alcance posible, con una visión 360 grados.

Así, se establecieron varias prioridades: asegurar el óptimo servicio, proteger a los empleados y sus familias, anticipar mecanismos de ayuda ante la inminente crisis económica, tanto para clientes como proveedores, y otras medidas de naturaleza social.

La excepcionalidad de la situación fue asumida de forma inmediata por los órganos de gobierno de la compañía. Así, el Consejo de Administración pasó de reunirse mensualmente a semanalmente, el Comité de Dirección diariamente al igual que el Comité Operativo de Crisis.

Naturgy consiguió implementar en tiempo récord una batería de medidas dirigidas a todos sus grupos de interés para ayudar a paliar los efectos que la epidemia ha provocado en los ámbitos sanitario, económico y social, respectivamente, y buscando alcanzar el mayor número de beneficiados posibles.

Una de las principales fuentes de generación de ideas para el desarrollo de medidas fueron los propios empleados de Naturgy, quienes implicados en este desafío sometieron a evaluación de la empresa más de 250 iniciativas, muchas de las cuales terminaron siendo implementadas.

Este plan de acción implementado por Naturgy para dar una respuesta global e inmediata a las necesidades surgidas a raíz de la pandemia ha sido reconocido como finalista por diversos galardones como los European Excellence Awards, los Platts Global Energy Awards y los Premios Corresponsables.

A continuación, se muestran las principales medidas llevadas a cabo por país:

1. Actuaciones dirigidas a “Sociedad”

España

Reparaciones eléctricas y de gas gratis para personal sanitario, cuerpos y fuerzas de seguridad, miembros del ejército y de la unidad militar de emergencias y bomberos: Naturgy ha ofrecido el servicio de reparación sin coste durante un año a los profesionales implicados en la primera línea de lucha contra la pandemia, sean o no clientes.

Donación de más de un millón de euros para la compra de equipamiento sanitario: los empleados de Naturgy, junto con la aportación de la propia compañía, han realizado una donación a Cruz Roja por importe de 1,1 millones de euros. El importe se ha destinado a la adquisición de equipos de protección individual y respiradores volumétricos.

Suministro de gas gratis a IFEMA: Naturgy ha suministrado, desde el día 30 de marzo, gas gratis al recinto ferial de IFEMA, hospital durante la primera ola de la pandemia.

Suministro de electricidad y gas gratuito a hoteles y residencias: la empresa ha dispuesto suministro energético gratuito a los hoteles y residencias que han cedido sus instalaciones ante el incremento de hospitalizaciones.

Donación de 200.000€ para cubrir las necesidades básicas de niños en familias vulnerables: la asociación Día Solidario ha donado la cantidad a la ONG Educo y a la Fundación Trilema para sufragar becas comedor, estudios y material escolar.

Donación de cerca de 200 ordenadores a jóvenes en situación de vulnerabilidad: la asociación Día Solidario, formada y gestionada por empleados de Naturgy, junto con la participación de otras áreas de la compañía, han donado ordenadores para que jóvenes en situación de vulnerabilidad puedan continuar sus estudios online.

Recursos formativos sobre energía en familia: Fundación Naturgy ha puesto a disposición, en formato digital y de forma gratuita, los recursos didácticos de "Efigy Education", el programa educativo con el que da apoyo a los docentes de centros de primaria, secundaria y ciclos formativos de toda España.

Argentina

Campaña de prevención: Naturgy se unió a la campaña lanzada por el gobierno nacional #SomosResponsables para concienciar a la población sobre las acciones a realizar para aplanar la curva de contagios de la Covid-19, poniendo a disposición sus redes sociales como herramienta de comunicación.

Campaña "Tu solidaridad suma": los empleados han realizado donaciones voluntarias y la empresa ha duplicado la cantidad recaudada entre ellos. Los fondos se han destinado a la lucha contra la pandemia a través de Cruz Roja Argentina.

Brasil

Campaña "Tu solidaridad suma": los empleados han realizado donaciones voluntarias y la empresa ha duplicado la cantidad recaudada para la compra y distribución de equipo de protección personal a seis hospitales públicos en asociación con la Federación de Industrias del Estado de Río de Janeiro (Firjan) y el Departamento de Salud del Estado.

Chile

Suministro eléctrico a hospitales: Naturgy cuenta con generadores suficientes para asegurar el suministro eléctrico a 55 hospitales a lo largo del país beneficiando a cerca del 50% de la población. Adicionalmente no se les cortará el suministro a los hospitales por impago.

Campaña 1 + 1 "Tu solidaridad suma": entrega de 175 millones de pesos a la Cruz Roja de CGE y sus colaboradores. Este aporte será utilizado en programas de apoyo a personas sin hogar que estén contagiadas por Covid-19.

México

Campaña "Tu solidaridad suma": se alcanzó una recaudación de \$ 1.000.000 MX. que irá destinada a la Cruz Roja Mexicana para la compra de material médico para hacer frente a las necesidades de colectivos vulnerables.

Adicionalmente, en los entornos de operación de generación, se ha desarrollado un ambicioso plan de apoyo consistente en el aporte de material médico y despensas de alimentos en los municipios de Tuxpan, Hermosillo, Durango, Agua Prieta y Juchitán de Zaragoza. La inversión asciende a \$ 3.600.000 MX y se ha materializado a través de diez convenios de colaboración con diversas instituciones locales (hospitales, residencias, municipalidades y Cruz Roja, entre otros).

Suministro gratuito de gas natural a hospitales públicos: Naturgy México suministró gratuitamente durante dos meses gas natural a más de 60 hospitales públicos conectados a sus redes de distribución.

Panamá

Campaña “Tu solidaridad suma”: se donaron más de 40 mil dólares en mascarillas, que fueron usadas en el hospital modular que atiende a pacientes críticos afectados por el virus.

Donación Comunidad de Santa Clara: donación de 400 comidas y 400 bolsas con productos alimenticios a los residentes de la Comunidad de Santa Clara, en Arraiján.

Campaña informativa de prevención: campaña en redes sociales derivada de la emergencia nacional decretada por el gobierno panameño con medidas para combatir la COVID-19.

2. Actuaciones dirigidas a “Clientes”

España

Aplazamiento de facturas de electricidad, gas y servicios para clientes domésticos: el objetivo fue mitigar el efecto del virus en la economía familiar ante el incremento del consumo doméstico derivado del confinamiento.

Aplazamiento del pago de facturas a pymes y autónomos: Naturgy aplazó las facturas de luz y gas de pymes y autónomos emitidas durante un periodo de la pandemia con el objetivo de que empresarios y emprendedores pudiesen hacer frente a la crisis y ayudar a paliar el impacto en sus ingresos.

Paralización de cortes de suministro: la empresa no realizó ningún corte de luz y gas durante el tiempo que duró la alerta sanitaria en el país.

Atención médica gratuita: Naturgy implementó un servicio gratuito de atención médica mediante videollamada para todos sus clientes durante el confinamiento, con el objetivo de que los ciudadanos pudieran hacer consultas de salud sin necesidad de salir de casa.

Refuerzo infraestructuras críticas y de la atención urgente: la empresa intensificó las medidas de su protocolo de actuación ante el coronavirus en todas sus infraestructuras críticas para garantizar el suministro energético. Además, continuó prestando el servicio de atención de las incidencias y avisos urgentes, con el fin de garantizar el suministro de luz y gas con total normalidad, incrementando las medidas de protección para todos los empleados que prestan estos servicios.

Asesoramiento sobre ahorro energético: Naturgy ha prestado asesoramiento a sus clientes sobre las tarifas óptimas según cada caso, atendiendo a las particularidades de la situación, dejando a disposición de sus clientes una serie de consejos sobre ahorro energético.

Adaptación del Servicio de Atención al Cliente: siguiendo las instrucciones sobre la materia, Naturgy cerró las tiendas y suspendió temporalmente las visitas preventivas de mantenimiento. No obstante, la compañía reforzó todos sus medios de atención telemáticos y sigue trabajando para atender tus necesidades en sus diversos canales.

Argentina

Suspensión de los cortes de suministro a clientes: cumpliendo con los decretos del gobierno nacional argentino, Naturgy no cortó el gas a ningún cliente que pertenezca a la categoría tarifa social que adeude hasta seis facturas, esta medida impactó hasta 215.000 clientes. Asimismo, Naturgy no cortó el gas a ningún cliente comercial PYME, ni a las cooperativas de trabajo y entidades de bien público que estuvieron contribuyendo en la emergencia a través de la elaboración y distribución de alimentos. La medida afectó hasta 50.000 empresas y 504 entidades de bien público.

Factura digital: en el período de aislamiento Naturgy envió las facturas por email a todo cliente que posea un buzón de correo. La medida abarca ya a 800.000 clientes. A partir de las acciones de comunicación y promoción, se han superado los 500.000 clientes adheridos.

Canales de atención remotos: se han reforzado todos los canales de comunicación (email, redes sociales, notas de prensa, etc.) para mantener informados a los usuarios sobre los canales de autogestión y de pago online y se ha dotado de mayor capacidad de respuesta a los canales de atención remota, tanto la línea telefónica como la gestión de consultas a través de las redes sociales y de la oficina virtual.

Brasil

Suspensión de cortes de suministro: siguiendo las directrices de los gobiernos de los estados de Río de Janeiro y São Paulo, con carácter excepcional, se suspendió el corte por impago del suministro de gas natural canalizado, beneficiando a más de un millón de clientes. La medida aplica a hogares, pequeños negocios, microempresarios individuales y servicios médicos y hospitalarios.

Aplazamiento de deudas: la compañía puso en marcha una campaña de aplazamiento de deudas para los clientes que no pagaron sus facturas debido a la crisis.

Reducción de tarifas en Rio de Janeiro y São Paulo: las tarifas de gas natural se han reajustado debido a la reducción en el costo de adquisición de gas natural suministrado, afectando a hogares, comercios e industrias.

Ayuda a clientes industriales: Naturgy acordó con Petrobras y la Secretaría de Desarrollo Económico, Energía y Relaciones Internacionales de Rio de Janeiro flexibilizar los contratos de compra de gas natural. La medida permite a clientes industriales y grandes clientes pagar solo el gas natural consumido y no la totalidad de los volúmenes comprometidos en los contratos. Tampoco se aplicarán cargos por sanciones contractuales derivadas de una menor demanda causada por los impactos de la Covid-19.

Canales de atención remotos: se suspendió el servicio de atención presencial. Los canales digitales de la compañía incluyen la gran mayoría de los servicios disponibles para los clientes, como la emisión de una cuenta o el cambio de propiedad, entre otros. La operación es de 24 horas, siete días a la semana.

Lectura de consumo remota: se lanzó el servicio de lectura a distancia donde el cliente lee su consumo directamente en el medidor y envía la información a través del portal web.

Chile

Aplazamiento de pagos: la compañía ha registrado más de 49.000 clientes que han solicitado acogerse al aplazamiento de pagos puesto en marcha por la pandemia. Una vez terminada la pandemia los clientes podrán pagar sus deudas hasta en 36 meses sin intereses.

Suspensión del corte de suministro: mientras dure la emergencia sanitaria y el estado de catástrofe constitucional.

Atención especial para pymes: CGE habilitó un canal de contacto especial, con el fin de que aquellas que se encuentren en una situación financiera compleja y necesiten convenir sus pagos, puedan hacerlo de manera expedita.

Adaptación del Servicio de Atención al Cliente: con el cierre de las 66 oficinas comerciales, a lo largo del país, se potenciaron los canales de atención remota para todo tipo de trámites y atención de emergencias.

México

Campaña “Cuidamos tu Energía”: en reconocimiento a la labor que realiza el personal de salud y seguridad que se encuentra en la primera línea de atención de la emergencia sanitaria en el país, Naturgy México lanzó la iniciativa “Cuidamos tu Energía”, ofreciendo gratuitamente un año de mantenimiento y reparaciones en instalaciones de gas natural y gasodomésticos, entre otros, dentro del hogar a todos sus clientes que integran dicho colectivo en las 52 ciudades donde la compañía tiene presencia.

Factura digital: promoción del uso de la aplicación móvil “Naturgy Contigo”, donde los clientes pueden pagar y consultar su factura sin cobro de comisiones. Desde su lanzamiento, más de 50.000 clientes la utilizan.

Aseguramiento del suministro y servicios: refuerzo de las operaciones, mediante protocolos de actuación específicos que garantizan la continuidad en el suministro y la atención a urgencias.

Canales de atención remotos: se han cerrado los centros de atención presenciales y se han reforzado los canales de atención e información digital (Twitter, Facebook, centro de atención telefónica y oficina virtual) para atender en tiempo real las necesidades de los usuarios y grupos de interés.

Panamá

Pagos y tarifas: de acuerdo con las modificaciones en los subsidios del estado panameño, Naturgy entregó un subsidio adicional a los clientes según su consumo. De igual forma, la extensión del plazo contemplada en la Ley de Moratoria permitió extender la deuda de electricidad en cuotas por un período de tres años.

Suspensión del corte de suministro: Naturgy suspendió los cortes de suministro. La medida se extendió hasta el mes de julio.

Facilidades para los clientes prepago: se facilita la recarga por 30 días y telefónicamente con el objetivo de garantizar que los clientes cuenten con un suministro seguro.

Facturación online: servicio activo antes de la pandemia y que alcanzaba al 25% de los clientes. Tras negociar con la Autoridad de Servicios Públicos (ASEP), hoy, el 10% de los clientes con servicio de factura online han aceptado dejar de recibir la factura física.

Canales de atención remotos: tras la decisión de cerrar temporalmente los centros de atención presenciales, se han reforzado los canales de atención remotos y se ha ampliado el horario de atención 24/7. También se puso a disposición la oficina virtual.

Campaña informativa con medidas implementadas: las medidas adoptadas fueron dadas a conocer a los clientes a través de los medios de comunicación tradicionales e igualmente a través de una campaña en redes sociales.

3. Actuaciones dirigidas a “Empleados”

Global

Se ha llevado a cabo una importante campaña de lucha contra la pandemia liderada por la unidad de Asistencia Médica y Salud Integral:

Comité de crisis diario con la participación de todos los países para hacer un seguimiento de la evolución de la pandemia con especial foco en las repercusiones en la plantilla.

En enero se inició el "Plan de comunicación" con un paquete de medidas preventivas orientadas a la concienciación como herramienta de protección de empleados y familiares, para combatir los efectos de la pandemia y garantizar la continuidad de negocio.

En febrero se establecieron aislamientos preventivos en teletrabajo al personal proveniente de regiones de riesgo y se limitaron los viajes de trabajo a los imprescindibles por indicación expresa del Presidente.

Desde los servicios médicos se puso especial atención a los trabajadores de riesgo, a los que tras evaluar su estado de salud se envió a teletrabajar.

Desde finales de febrero el equipo de salud realiza un seguimiento diario y global de la pandemia en los trabajadores del grupo. Se establecieron canales de comunicación para que los empleados que se encontraran con síntomas o en el caso de aparecer sintomatología en sus familiares, pudieran disponer de asesoramiento y seguimiento mediante atención médica telefónica por parte de los servicios médicos de la compañía.

Desde el primer momento, la compañía facilitó el acceso de los trabajadores a un paquete de medidas específicas, con la coordinación del Área de Salud y los diferentes departamentos – Prevención de riesgos, Servicios generales, Servicio de atención al empleado (SAE) y Centro de Seguridad y Emergencias Corporativo– proporcionando protocolos y procedimientos para guiar las actuaciones en las diferentes situaciones de riesgo de COVID-19.

También desde el primer momento se monitorizaron desde los servicios médicos una serie de parámetros para vigilar y controlar la afectación de la pandemia en los empleados en todos los países. A tal efecto se monitorizaron los siguientes indicadores: n.º de personas en aislamiento, n.º de personas con síntomas, n.º de personas positivas y n.º acumulado de personas reincorporadas tras cuarentena.

España

En marzo, tras la irrupción del confinamiento generalizado de la población, Naturgy dio acceso libre y directo a todo empleado (o familiar) que lo requiriese al servicio de apoyo psicológico, a través la línea de atención telefónica especializada.

En mayo se puso a disposición de los empleados un servicio de consulta de fisioterapia *online* para favorecer el cuidado integral de la salud y prevenir mediante ejercicio dirigido, los efectos del trabajo en remoto y la limitación de las actividades de actividad al aire libre.

En junio se lanzó una campaña masiva de tests de anticuerpos dirigida a empleados y familiares, comprendida en el conjunto de acciones de la compañía para planificar el retorno a los centros de trabajo. Dicha campaña finalizó en octubre tras ofrecer a la totalidad de empleados de España y a sus familiares los tests, con 5.168 tests realizados a empleados y 10.107 tests a familiares.

En julio se implantó una nueva herramienta de comunicación entre los empleados y los servicios de salud de la compañía, la app #SaludNaturgy para reforzar la sistemática de seguimiento y gestión del estado de salud de los empleados en todo lo relacionado con el COVID-19.

En el mes de octubre, los servicios médicos de Naturgy implementaron para el personal que se ha infectado o que ha estado en contacto estrecho convíviente con un infectado, un test de retorno al puesto de trabajo como medida adicional a las recomendadas por las autoridades sanitarias.

"Plan especial para los trabajadores": Naturgy ha realizado una instrucción directa para que todos los empleados de España, Portugal y Francia trabajen en remoto, salvo para aquellas personas que realizan actividades operativas críticas para el suministro. Además, ha implementado la flexibilidad horaria para todos sus trabajadores, permitiendo ajustar el horario de trabajo y la jornada realizada en función de las necesidades específicas de conciliación de cada empleado.

Argentina

Teletrabajo: se han adoptado medidas de teletrabajo para todo el personal no esencial. La iniciativa alcanza al 75,74% de la plantilla de Naturgy BAN, NESA, Gasnor, Gasmarket y Energía San Juan.

Planes de contingencia y medidas de seguridad: Naturgy ha implantado planes de contingencia para las actividades y puestos críticos que necesitaban seguir operando. Además, ha reforzado las medidas de seguridad del personal esencial que realiza trabajos en la vía pública.

Campaña de concienciación: a través del correo y la cartelería interna, se facilitan noticias, recomendaciones y buenas prácticas para evitar contagios.

Brasil

Teletrabajo: desde el 16 de marzo, la compañía comenzó un régimen de teletrabajo gradual para todos los empleados que pudieran realizar sus actividades a distancia. Desde el 23 de marzo, el 94% de los empleados han estado trabajando en home office, con la excepción de aquellos cuyas actividades no lo permiten.

Planes de contingencia y medidas de seguridad: las áreas operativas, tanto la responsable de monitorear la red de gas canalizado como los equipos de servicio técnico, continúan operando las 24 horas del día, siguiendo planes de contingencia y adoptando mayores medidas de seguridad (higiene, protección, etc.).

Monitoreo online a la salud de los empleados: semanalmente se monitorea la salud física y mental de los empleados a través de dos cuestionarios online.

Servicio de apoyo psicológico a empleados y familiares: canal telefónico gratuito de apoyo emocional para la salud las 24 horas, todos los días de la semana. El servicio es proporcionado por un equipo de psicólogos y trabajadores sociales.

Campaña de concienciación: se han realizado transmisiones semanales en vivo con profesionales especializados en psiquiatría sobre temáticas como "Preservar la salud mental", "Home office segura y saludable", así como consejos sobre cuestiones ergonómicas y la adopción de hábitos saludables.

Chile

Teletrabajo: actualmente el 86% de los trabajadores se encuentra en modalidad de trabajo a distancia. CGE tomó la decisión de implementar esta medida el 16 de marzo. Se mantiene en forma presencial un grupo de trabajo crítico, el cual es clave para la continuidad operacional.

Campaña de concienciación: se comunicaron diversas medidas de higiene, salud y prevención, tanto física como emocional. Se dispuso de un canal telefónico para apoyo psicológico gratuito para todos los colaboradores. Bajo el hashtag #JuntosConEnergía se lanzan mensajes destinados a mantener el orgullo y sentido de pertenencia de los colaboradores. Se han realizado sesiones informativas para los líderes de equipos sobre cómo gestionar bajo modalidad de trabajo a distancia, datos ergonómicos, organización de jornada con modalidad de trabajo a distancia, entre otros.

México

Teletrabajo: la empresa instruyó a todos sus empleados a trabajar en remoto, salvo aquellos que realizan actividades operativas críticas para garantizar la continuidad de suministro y la seguridad en las infraestructuras. Actualmente está en modalidad de teletrabajo el 90 % de la plantilla.

Planes de contingencia y medidas de seguridad: se implementaron filtros sanitarios en todas las instalaciones, a fin de prevenir, detectar y contener la propagación de la COVID-19. Al personal que realiza labores críticas se le ha proporcionado equipos de protección y se les realiza seguimiento médico diario. Se les proporcionan vehículos de traslado para evitar que utilicen transporte público. Asimismo, todos los protocolos necesarios se han implantado en coordinación con la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana para garantizar la movilidad de los equipos críticos que aseguran la plena operación de todas las infraestructuras que operan en el país.

Servicio médico y coberturas: se habilitó el servicio médico 24/7 para atender a cualquier colaborador que pudiera presentar síntomas. Este servicio es extensivo a familiares directos. Además, se brindaron facilidades para contratar la póliza a familiares directos, con el propósito de hacer frente a cualquier eventualidad médica que requiriera hospitalización.

Campaña de concienciación: se ha desplegado una campaña interna de comunicación en continuo con recomendaciones sobre salud, herramientas tecnológicas, ciberseguridad, capacitación en línea, optimización de tiempo libre, trabajo a distancia, actividades familiares, recomendaciones de lectura, entre otros.

Kits sanitarios: entrega de un paquete de productos sanitarios y de protección a los empleados y colaboradores de las instalaciones de generación, para su uso en el entorno familiar.

Panamá

Teletrabajo: a partir del 13 de marzo se ofrecen medidas de flexibilidad laboral en dos fases escalonadas. El 18 de marzo el 67% de la plantilla no crítica estaba teletrabajando y contaban con la dotación tecnológica necesaria. Al 26 de marzo el 98% de la plantilla no crítica, se había acogido a las medidas de flexibilidad laboral ofrecidas por la compañía, el 90% en modalidad teletrabajo.

Medidas de seguimiento de salud: de modo particular se mantiene seguimiento de salud individualizado al colectivo de alto riesgo por patologías existentes (100% en situación de teletrabajo). Se cuenta con la disponibilidad de un equipo médico 24 horas para el monitoreo, consultas y seguimiento de síntomas.

Medidas de prevención y control en oficinas: provisión continua de insumos básicos de higiene en los distintos centros de trabajo. Dotación mensual de kits a los colaboradores según fase de reincorporación, instalación de pediluvios en todos los centros de trabajo, toma diaria de la temperatura, señalización de medidas de distanciamiento físico e higiene en los centros de trabajo.

Fases de reincorporación: para las fases de reincorporación se establecieron medidas aplicadas según la fecha de retorno y de acuerdo con la necesidad de cada colaborador: teletrabajo; reducción de jornada; jornada continua; flexibilidad en la jornada laboral; flexibilidad para trabajar desde un centro de trabajo más cercano al domicilio.

También se puso a disposición de todos los colaboradores y de sus familiares test serológicos de detección de anticuerpos.

4. Actuaciones dirigidas a “Proveedores”

España

Refuerzo medidas de protección de empresas colaboradoras: Naturgy ha extendido a todas sus empresas colaboradoras, las medidas recogidas en "Su plan específico de seguridad y salud" durante esta crisis sanitaria.

Pago al contado de los servicios realizados por proveedores pymes y autónomos: Naturgy ha avanzado el pago de las facturas a las pymes y autónomos proveedores en la operativa de la compañía en España para las facturas correspondientes al segundo trimestre de 2020.

Argentina

Agilidad de pago/liquidez: se aceptó la recepción de facturas de proveedores por mail, sin necesidad del envío de la factura en formato papel, y el pago de las mismas a través de transferencias bancarias.

Instaladores autorizados: se habilitó un buzón de correo para que los instaladores acreditados pudieran realizar trámites a distancia. A su vez, se prorrogó hasta el 31 de julio el vencimiento de las licencias.

Chile

Apoyo a empresas contratistas: la compañía apoya a sus empresas contratistas con el objeto de que puedan mantener sus fuentes laborales y el servicio eléctrico. A partir del 20 de abril se ha habilitado el pago al contado para un conjunto de empresas contratistas consideradas críticas para la operación y, que por su nivel de tamaño y facturación se encuentran en situación de riesgo.

México

Agilidad en el pago/liquidez: para ayudar a los proveedores se ha determinado el pago al contado de los trabajos realizados por parte de proveedores de servicios críticos para facilitarles liquidez. Se llega al 100% de los proveedores críticos (30 proveedores).

Medidas de seguridad e higiene: transmisión de los protocolos de seguridad e higiene de Naturgy México para asegurar condiciones de trabajo seguras, incluyendo la entrega de equipos de protección personal.

Panamá

Refuerzo de medidas de seguridad e higiene: Naturgy ha extendido a todas sus empresas colaboradoras, las medidas recogidas en su "Plan específico de seguridad y salud" durante esta crisis sanitaria.

Un modelo de negocio integrado y sostenible

■ Indicadores clave de Responsabilidad Corporativa

	2020	2019
Excelencia en el servicio		
Satisfacción global con la calidad del servicio (escala 0-10)		
España (doméstico)	7,5	7,2
España (pyme)	7,5	7,1
España (mayorista)	7,8	7,5
Argentina ⁽¹⁾	-	-
Brasil	8,5	8,6
Gastos de personal (millones de euros)	798	924
Inversión en formación anual (euros)	5,02	6.99
Empleados incluidos en convenio colectivo (%)	74,5	74,0
Seguridad y salud⁽⁵⁾		
Número de accidentes con tiempo perdido (n.º de empleados)	4	14
Días perdidos por accidentes con tiempo perdido	438	704
Fallecidos	0	0
Índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido	0,04	0,12
Índice de gravedad accidentes con tiempo perdido	4,14	6,04
Tasa de absentismo (%)	2,37	2,48
Cadena de suministro responsable		
Proveedores con los que existen contratos en vigor	6.553	7.896
Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)	1.955	2.510
Presupuesto de compra destinado a proveedores locales (%)	95,22	92,37
Proveedores evaluados según criterios ESG (número) ⁽⁶⁾	7.780	7.407
Compromiso social		
Evolución de la aportación de Naturgy (millones de euros)	7,16	8,16
Distribución por tipo de acción (%)		
Social	82	84
Medioambiental	2	2
Cultural	16	14

⁽¹⁾ Argentina y Panamá no han realizado medición de satisfacción global de la calidad del servicio durante 2019. Los datos de Argentina 2020 no están disponibles a la fecha de publicación de este informe.

Continúa >

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

⁽³⁾ Incluye la inversión en energías renovables.

⁽⁴⁾ Para 2019, no se incluye 78 personas correspondientes a las operaciones de Kenia que se habían interrumpido.

	2020	2019
Gastos de personal (millones de euros)	798	924
Inversión en formación anual (euros)	5,02	6.99
Empleados incluidos en convenio colectivo (%)	74,5	74,0
Seguridad y salud⁽⁵⁾		
Número de accidentes con tiempo perdido (n.º de empleados)	4	14
Días perdidos por accidentes con tiempo perdido	438	704
Fallecidos	0	0
Índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido	0,04	0,12
Índice de gravedad accidentes con tiempo perdido	4,14	6,04
Tasa de absentismo (%)	2,37	2,48
Cadena de suministro responsable		
Proveedores con los que existen contratos en vigor	6.553	7.896
Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)	1.955	2.510
Presupuesto de compra destinado a proveedores locales (%)	95,22	92,37
Proveedores evaluados según criterios ESG (número) ⁽⁶⁾	7.780	7.407
Compromiso social		
Evolución de la aportación de Naturgy (millones de euros)	7,16	8,16
Distribución por tipo de acción (%)		
Social	82	84
Medioambiental	2	2
Cultural	16	14
Actividades de patrocinio y acción social	106	134
Integridad y transparencia		
Comunicaciones recibidas por el Comité de Ética y Cumplimiento	141	194
Denuncias por cada 200 empleados	1,5	3,3
Tiempo medio de resolución de las denuncias (días)	42	48
Proyectos de auditoría analizados en base al riesgo de fraude	110	95
Denuncias recibidas en materia de derechos humanos ⁽⁷⁾	0	0
Personas formadas en la Política de Derechos Humanos	6.827	7.918

⁽⁵⁾ A excepción de la tasa de absentismo, los indicadores de seguridad y salud han sido calculados según el nuevo criterio OHSA (indicadores por cada 200.000 horas trabajadas).

⁽⁶⁾ Environmental, Social and Governance (ESG). La evaluación ESG de proveedores se realiza en las principales filiales del grupo donde está implantada la herramienta Achilles, mediante la que se realiza la clasificación empresarial de proveedores.

⁽⁷⁾ Las materias de derechos humanos a las que hace referencia este indicador son la libertad de asociación y negociación colectiva, el respeto de los derechos de las minorías étnicas y el rechazo del trabajo infantil y, en general, cualquier forma de explotación.



El sistema integrado de gestión

Naturgy cuenta desde hace años con un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud (SIG), certificado según los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, que es auditado externamente todos los años. En 2020 esta auditoría fue realizada por AENOR en todos los negocios y países.

Los procesos certificados por este sistema son:

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

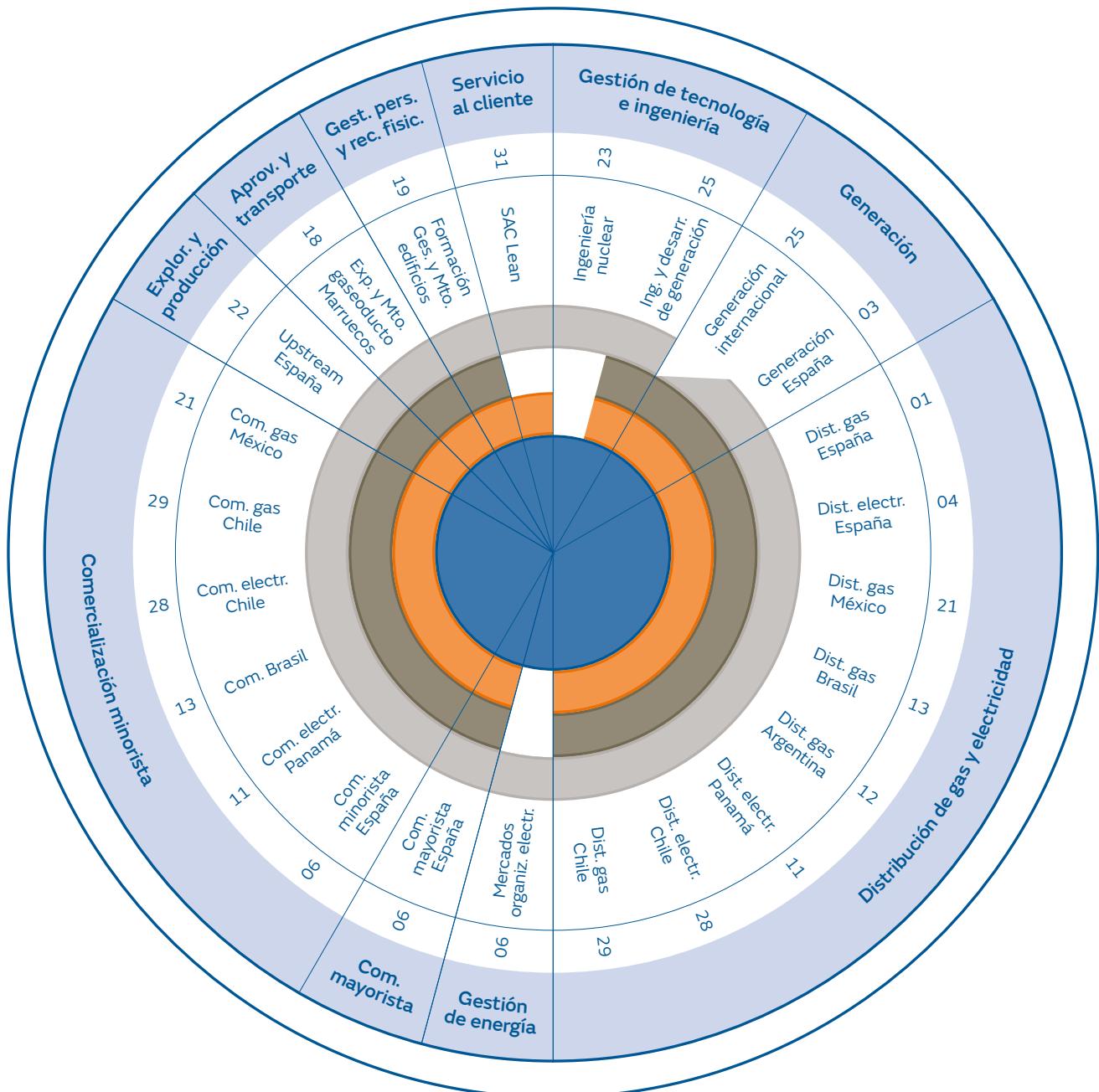
Como parte del SIG, también se audita y certifica anualmente el Sistema Integrado de Gestión de Empresa Saludable en las unidades de España, Argentina, Brasil, Chile, Marruecos, México y República Dominicana, de acuerdo con el Modelo de Empresa Saludable.

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

Respecto al ejercicio anterior, durante el año 2020 se ha completado la transición de la norma OHSAS 18001 a la nueva ISO 45001 para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en todo el grupo, incluyendo su auditoría y certificación.

■ Esquema de certificaciones de calidad, medio ambiente, seguridad y salud

Ed. 35 (22/09/2020)



- Calidad (ER) · ISO 9001.
- Medio Ambiente (GA) · ISO 14001.
- Seguridad y Salud (SST) · ISO 45001 (2020). CHSAS 18001 (2019).
- Empresa Saludable (ES) · Modelo de Empresa Saludable.



Impulsamos una estrategia innovadora, adoptando tecnologías novedosas y poniendo en marcha modelos de negocio más disruptivos.

Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información no Financiera
2020

03

Innovación vanguardista y sostenible

Contribución de Naturgy a los ODS



03. Innovación vanguardista y sostenible

Visión y enfoque de gestión

Una de las palancas claves de crecimiento para Naturgy es la innovación, ya que habilita la incorporación de nuevas o mejores prácticas, nuevos modelos de negocio y tecnologías que permiten que la compañía sea más eficiente y competitiva. Siempre a la vanguardia y poniendo al cliente en el centro de todo su esfuerzo.

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

Naturgy considera indispensable la aportación de la innovación para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico.

Durante el año 2020 el modelo de innovación de Naturgy ha evolucionado, integrándose en la Dirección de Nuevos Negocios e Innovación, lo que supone una apuesta de futuro en la agilización de los procesos de puesta en marcha de los modelos de negocio más disruptivos.

■ Inversión en innovación

Inversión en innovación por tipo (millones de euros)	2020	%	2019	%
Innovación de proceso	26,45	71,94	16,40	45,1
Innovación de producto	5,82	15,84	15,20	41,8
Innovación en marketing	0,4	1,1	1,53	4,2
Innovación en organización	2,11	5,75	1,24	3,4
Innovación social	1,97	5,37	2	5,5
Total I+D+i	36,75	100	36,37	100

Naturgy quiere contar con un papel importante en el "Plan de recuperación, transformación y resiliencia del Gobierno de España", para poder contribuir en la Transición Energética del país, que es uno de los ejes principales establecidos en el Plan. Para ello, Naturgy ha creado un equipo de trabajo con una participación transversal de departamentos de toda la compañía con más de 100 participantes, que ha permitido detectar un gran volumen de proyectos. En total, se han detectado aproximadamente 30 líneas de proyectos a partir de los 6 grupos de trabajo, con una inversión potencial asociada en torno a los 14.000 millones de euros. Las líneas principales identificadas son:

- Gases renovables: desarrollo de proyectos para la producción de hidrógeno renovable y biometano, adaptación de infraestructura para blending en la red de gas y desarrollo de proyectos para uso en cliente final.
- Nuevas eléctricas renovables: incremento del portafolio de generación renovable mediante el desarrollo de proyectos de almacenamiento energético y tecnologías innovadoras de generación renovable, como por ejemplo eólica offshore flotante.

- Digitalización: uso de tecnologías digitales para que las redes de electricidad y gas sean un facilitador de la transición energética, para desarrollar nuevos servicios para clientes y para mejorar la operación y mantenimiento de los activos mediante el uso de tecnologías como, por ejemplo, Inteligencia Artificial o Realidad aumentada.
- Eficiencia energética: desarrollo de soluciones a cliente en los ámbitos del autoconsumo, edificación sostenible y eficiencia en la industria.
- Movilidad sostenible: desarrollo de soluciones para fomento de la movilidad sostenible (eléctrica y gases renovables como biometano y H₂).
- Transición Justa: desarrollo de proyectos para reconversión de las centrales en zona de Transición Justa. Se incluye proyectos energéticos como los especificados en las líneas anteriores, así como proyectos adicionales con impacto social y medioambiental.

Gobierno de la innovación

Para todas las líneas de innovación estratégica, se han diseñado planes de acción, con el establecimiento de directrices y objetivos, tanto en el horizonte del plan estratégico como en el largo plazo, contribuyendo con ello a la sostenibilidad de la compañía.

Además, se garantiza una ejecución de actividades y proyectos de innovación coherentes, con un seguimiento y evaluación mediante indicadores consistentes.

Generación renovable y almacenamiento

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

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

Generación renovable

Durante 2020 se ha desarrollado el proyecto Campo de pruebas fotovoltaicas en La Nava (Ciudad Real), que tiene como objetivo la realización de pruebas sobre distintos paneles solares, seguidores y otros equipos y parámetros de diseño de instalaciones de generación solar fotovoltaica. Se han realizado pruebas de paneles bifaciales y se va a iniciar la comparativa de los resultados frente a los paneles actuales.

Almacenamiento

En lo que respecta al almacenamiento, durante este año se ha seguido desarrollando el "Proyecto de hibridación renovable - almacenamiento Parque eólico de La Vega I & II", que pretende demostrar la viabilidad técnica de una instalación híbrida gestionable, capaz de prestar múltiples servicios eléctricos al propio parque y al sistema. En el otoño de 2020, tras el retraso de unos meses por el confinamiento se ha energizado la instalación.

En la primavera de 2020 se inició un piloto, con una startup seleccionada en la plataforma de innovación abierta CleanTech Camp, para anticipar fallas en parques eólicos. Los resultados están anticipando el fallo en algunas turbinas con cinco meses de antelación; se estarán entrenando los modelos hasta la primavera de 2021.

Se han iniciado trámites para participar en el Green Deal y liderar un consorcio europeo de Offshore Flotante en Canarias.

Gestión avanzada de activos de distribución

El futuro de las redes de distribución

La transición energética marca un camino hacia un sistema más distribuido, más sostenible y con una mayor participación de los clientes. Este escenario supone un nuevo paradigma de la distribución de electricidad donde son protagonistas la generación distribuida, la electrificación de la demanda y la conexión de los vehículos eléctricos. En este contexto, la digitalización se convierte en un facilitador clave de las soluciones a los retos a los que se enfrenta la distribución de electricidad. En el caso de la red de gas, ésta se convierte en un facilitador para la integración de nuevas tecnologías sostenibles como el gas renovable.

SPIDER 2.0

El proyecto "SPIDER 2.0" es el más representativo en el ámbito de la gestión avanzada de activos de las redes de electricidad en 2020. El proyecto busca desarrollar una sofisticada plataforma que agregue la información de los dispositivos convencionales de red, de los nuevos dispositivos IoT, así como información meteorológica, catastral y de tráfico para conseguir una operación avanzada de la red. Se busca desarrollar funcionalidades como la operación automática de los interruptores telecontrolados de la red de media tensión, la operación manual asistida para los interruptores y seccionados no telecontrolados, y la operación automática de red para la optimización de los parámetros técnicos. Para conseguirlo, se desarrollarán sofisticados algoritmos que combinen la información disponible, tanto estática como de tiempo real y se simularán en un entorno sintético, hasta validar su funcionamiento óptimo y evaluar su impacto en negocio.

Ris3CAT

En el ámbito de las redes de gas, en 2020 finalizó Ris3CAT. Este proyecto europeo cuenta con la participación de NEDGIA en tres de las cinco iniciativas, donde existen otros 47 socios de la Comunidad 4.0. El proyecto está enmarcado en el concepto Utilities 4.0 y tiene como objetivo identificar las soluciones de digitalización que permitan la captura de eficiencias y la mejora de la seguridad de la red de gas. Las tecnologías pilotadas abarcan la sensorización de la red mediante IoT, la generación de modelos predictivos basados en inteligencia artificial y el mantenimiento basado en la condición del activo.

Gas renovable

Las actividades de gas renovable se han concentrado en el desarrollo de hidrógeno verde y biometano. Biometano es un combustible equivalente al gas natural pero obtenido de recursos renovables como biomasa o residuos orgánicos y, por lo tanto, neutro en emisiones de CO₂. Es, por tanto, una energía que contribuye a la lucha contra el cambio climático forma parte de la llamada "economía circular" (ya que supone una gestión eficiente de los residuos), y además posibilita a la sociedad producir, distribuir y consumir gas autóctono, desarrollando así la economía local.

Para promover el uso de gas renovable, las actuaciones se han centrado en la producción de biometano a partir de biogás y la metanación con hidrógeno y la optimización de producción de hidrógeno verde, desarrollando proyectos piloto para investigar este tipo de gas con el objetivo de maximizar su producción y reducir sus costes.

Unidad mixta de gas renovable

Uno de los casos de éxito que la compañía ha llevado a cabo en este ámbito es la Unidad mixta de gas renovable, que junto con EnergyLab y la Empresa Pública de Depuración de Bens (A Coruña) ha conseguido la financiación para continuar su labor de I+D+i en el lanzamiento de nuevas líneas de desarrollo. 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 la primera planta de metanación biológica en España. Además, se va a apostar por la investigación de otros gases renovables como el hidrógeno verde y el bio-syngas, lo que permitirá evaluar su impacto en las infraestructuras actuales y en las instalaciones de consumidores finales.

Vertedero “Elena”

Otro caso de éxito ha sido la construcción de la planta de upgrading de biometano en el vertedero “Elena”, un vertedero cerrado produciendo biogás que está situado en los terrenos de la emblemática actuación urbanística de Parc de L’Alba en Cerdanyola del Vallès. La instalación de la planta permite la eliminación del quemado en antorcha del biogás generado y el aprovechamiento de gas renovable en la red de gas.

Generación distribuida y almacenamiento

La publicación del Real Decreto 244/2019, que regula las nuevas condiciones para el autoconsumo eléctrico, se presenta como una oportunidad para el desarrollo de la generación distribuida basada en la energía solar fotovoltaica, en el mercado español.

La bajada de los precios de la tecnología fotovoltaica hace que cada vez sean más asequibles las instalaciones de autoconsumo. Esta ventaja competitiva se ve incrementada por la posibilidad que se abre con el nuevo Real Decreto de llevar a cabo instalaciones de autoconsumo compartido. Durante el año 2020 se han evaluado varios proyectos para la exploración de nuevos modelos de negocio relacionados con las comunidades energéticas y el modelo de agregador energético.

Movilidad sostenible

En el año 2020 ha comenzado un plan de despliegue de puntos de recarga eléctrica en vía pública que permitirá posicionar a la compañía como uno de los referentes nacionales en movilidad sostenible. Además, se ha seguido apostando por el despliegue a nivel nacional de una infraestructura de carga de gas natural vehicular para uso público. Naturgy presta una atención especial a la mejora de la eficiencia energética y económica de las propias estaciones de suministro, realizando varios estudios para la incorporación de tecnologías de almacenamiento en las estaciones de recarga de vehículos tanto eléctricos como de gas natural vehicular.

LNG ON Wheels ®

Durante 2020 se ha continuado con el desarrollo de una solución que facilitará el suministro de gas natural licuado (GNL) a través de camiones cisterna, que se conectan directamente al buque u otra infraestructura de suministro, permitiendo transportar el GNL a zonas que antes no eran accesibles.

Soluciones de cliente

La innovación permite crear valor para los clientes, situándolos en el centro, facilitándoles nuevas soluciones más sostenibles basadas en tecnologías digitales y agilizando y transformando la relación y comunicación con ellos.

Smart Client

En el ámbito Smart Client, se busca la personalización del servicio al cliente a través del uso de tecnologías como la inteligencia artificial (IA) o internet de las cosas (IoT). Durante 2020, se ha trabajado en el marco de la iniciativa de innovación abierta Start4Big (Smart IOT Labs), donde se está desarrollando un piloto que permitirá identificar oportunidades de negocio en el tratamiento de datos obtenidos de la sensorización en el hogar.

Smart Channel

En el ámbito de Smart Channel, se busca desarrollar nuevos modelos de comunicación digital con los clientes para poder tener mayor cercanía y claridad en la comunicación, así como poder ofrecer una mejor asistencia. Durante 2020 se ha finalizado la prueba piloto y llevado a cabo el despliegue de Pepe, el asistente virtual de Naturgy, que se basa en el procesamiento del lenguaje natural mediante inteligencia artificial, permitiendo que se automatice el proceso de atención a los clientes. Este asistente ayuda a los clientes a través de los canales digitales a resolver dudas sobre gestiones, productos y servicios, además de ofrecer información general sobre el sector que ayuda a que los clientes conozcan mejor el ámbito de la energía y como ser más sostenibles. En Chile se ha incorporado un nuevo canal de comunicación con el cliente, permitiendo transformar la relación, haciéndola más cercana y rápida, y aprender la concepción que tiene del mundo energético para poder ofrecer servicios personalizados adaptados a sus necesidades.

Otros ámbitos de actuación

Durante el año 2020, Naturgy junto a otras nueve empresas de referencia, ha participado en el proyecto "Dalion", proyecto español que trabaja sobre la identidad digital autogestionada, donde una persona tendrá sus datos concentrados en una sola identidad digital y almacenados en su dispositivo móvil, de manera que pueda ejercer el control sobre los mismos, decidiendo con quién los comparte en cada momento a la hora de contratar servicios.

Planificación de la innovación y vigilancia tecnológica

Observatorios Tecnológicos

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

Durante 2020, los Observatorios de Tecnologías Digitales, organizados en tres centros de competencia (Blockchain, IoT y comunicaciones, Inteligencia Artificial) se han puesto en marcha y complementan con su análisis transversal al resto de grupos en funcionamiento.

Think Tanks

Se ha continuado trabajando en el formato de Think Tanks, con objeto de realizar una reflexión sobre las tendencias dentro del sector energético y posibles nuevas oportunidades de negocio. Estos grupos se lideran desde Nuevos Negocios e Innovación con la participación activa de todos los negocios, en los que el posicionamiento final deberá ser validado por el Comité de Dirección.

El objetivo principal de los Think Tanks es definir el posicionamiento estratégico del Grupo Naturgy a partir de un análisis decisivo de la información de los Observatorios y de los Roadmaps que definen el posicionamiento tecnológico.

Adicionalmente, durante 2020, los Observatorios han organizado una serie de sesiones denominadas Quedatech, de formato abierto para el resto de la compañía en la que acercar y divulgar algunos de los temas en seguimiento, abriendo este conocimiento y dándolo a conocer de forma más amplia.

Fomento de la innovación

Naturgy ha continuado con la actividad en sus dos innovaHubs en Madrid y Barcelona, concebidos como espacios abiertos y a disposición de todos para llevar a cabo actividades innovadoras y donde se exploran nuevas formas de trabajo colaborativo y ágil. Sólo durante los meses de enero y febrero se realizaron actividades presenciales en los espacios, pero a partir de abril, todas las actividades pasaron a formato *online* no presencial. A pesar de las restricciones debidas a la pandemia, se han realizado cuatro MeetUps, cinco talleres innovadores llamados píldoras didácticas y dos Techbreakfast, todos ellos con un formato parecido, informal, dinámico y colaborativo, en donde para cada una de las temáticas propuestas intervienen empresas y startups que exponen sus productos, tecnología o servicios para conocer de primera mano las últimas innovaciones.

A través de las iniciativas de innovación abierta, Naturgy mantiene una actitud abierta para observar e identificar oportunidades, tendencias y conocer el estado y desarrollo de nuevos modelos de negocio y servicios, así como sus avances, con el objetivo de encontrar nuevas ideas que puedan atender las demandas de los mercados y los clientes.

Durante 2020, dentro del Data Hub (espacio dedicado a impulsar la transformación *data-driven*), se han continuado llevando a cabo distintas iniciativas de datos con foco en advanced analytics & inteligencia artificial, reporting & visualización y gestión & gobierno de los datos, todos ellos en formato virtual no presencial.



Velamos por ser una empresa responsable donde la ética y la integridad son la base para un proyecto empresarial duradero en el tiempo.

Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información no Financiera
2020

04

Gobierno corporativo

04. Gobierno corporativo

Gestión eficaz y transparente de buen gobierno

Gobierno corporativo, en constante evolución

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

El conjunto de normas de gobierno está formado básicamente por:

- Estatutos Sociales (actualizados en 2018).
- Reglamento del Consejo de Administración y sus comisiones (actualizado en 2019).
- Reglamento de la Junta General de Accionistas (actualizado en 2018).
- Política de Derechos Humanos (actualizada en 2019).
- Código Ético (actualizado en 2019).

A 31 de diciembre de 2020 y 2019, los principales accionistas de Naturgy son:

■ Participación en el capital social (%)

	2020	2019
Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" ⁽¹⁾	24,8	24,4
Global Infrastructure Partners III ⁽²⁾	20,6	20,3
CVC Capital Partners SICAV-FIS, S.A. ⁽³⁾	20,7	20,4
Sonatrach	4,1	4,1

⁽¹⁾ Participación a través de Criteria 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.

Nota: No se incluye Capital Research and Management Company que a 31 de diciembre de 2019 poseía un 3,0% del capital social puesto que se considera capital flotante ya que el límite del 3% se sobrepasa o se reduce de forma ocasional.

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

Durante la Junta de accionistas de 26 de mayo de 2020, se hizo público el compromiso de Naturgy con la implementación de medidas que favorezcan la diversidad de género en la composición del Consejo de Administración. De acuerdo con ello, a lo largo de 2020, la renuncia de algunos de los consejeros dominicales ha permitido avanzar

sustancialmente en términos de diversidad de género, cubriendose todas las vacantes con mujeres: Dña Isabel Estapé para cubrir la vacante del Sr. Alcántara y Dña Lucy Chadwick para cubrir la vacante del Sr. Stanley. Así mismo se ha procedido a la reelección por un nuevo periodo a Dña Helena Herrero cuyo mandato había expirado.

En 2020, la publicación por la CNMV de las nuevas recomendaciones de Buen Gobierno ha hecho necesario efectuar una serie de modificaciones en las políticas y procedimientos de la compañía. En concreto se han acometido las siguientes actuaciones:

- Política general de comunicación.
- Política de selección de consejeros de aspectos relacionados con la promoción de la diversidad en la alta dirección.
- Política de riesgos.
- Política de comunicación con accionistas e inversores.

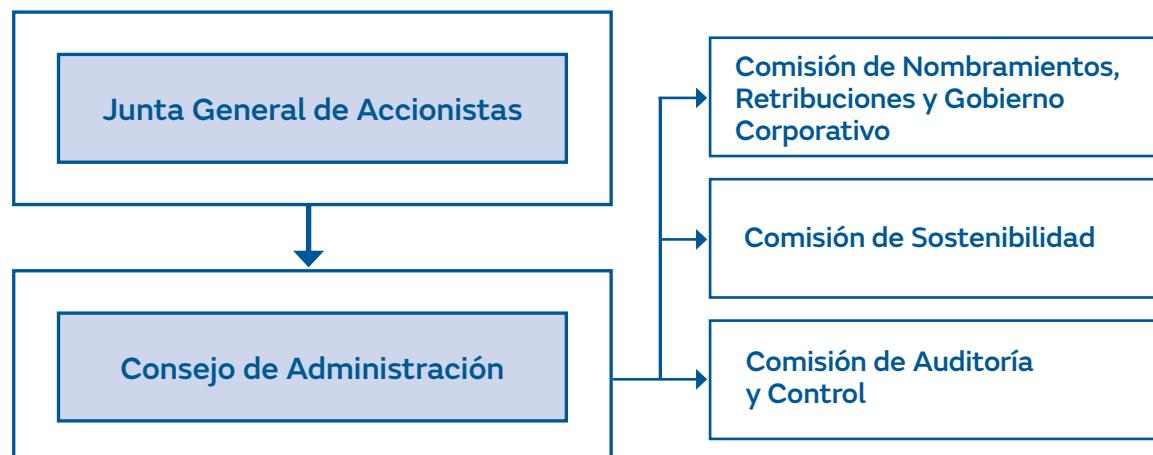
Adicionalmente se modificó el Reglamento del Consejo y se revisó la distribución de competencias entre las tres Comisiones del Consejo

En concreto y en lo que respecta al Reglamento del Consejo de Administración en 2020 se han modificado los artículos 10, 11, 24, 25, 26 y se añadió un nuevo artículo 27 para (i) adaptarlo a las nuevas recomendaciones de Buen Gobierno de la CNMV (ii) actualizar la denominación de las comisiones del Consejo e incorporar la nueva comisión de Sostenibilidad.

También en el ejercicio 2020 el Consejo de Administración propuso la modificación de los Estatutos de la Sociedad, en concreto del Artículo 6.3 para posibilitar la asistencia de los accionistas a la Junta General por medios telemáticos y del Artículo 6.2 para adaptación al marco legal vigente las facultades que competen del Consejo de Administración.

También el Consejo de Administración propuso la modificación del Reglamento de la Junta General de Accionistas, en concreto del Artículo 8 para atribuir una nueva facultad al Presidente de la Junta General, que le permitirá adoptar las medidas de prevención sanitaria procedentes en cada momento que garanticen el adecuado desarrollo del acto y del artículo 13 para regular los aspectos básicos para que los accionistas puedan asistir de forma telemática a la Junta General, ambas propuestas fueron aprobadas por la Junta General de Accionistas celebrada el 26 de mayo de 2020.

Estructura de gobierno de Naturgy



Funciones y composición del Consejo de Administración

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

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

1. Materias indelegables:

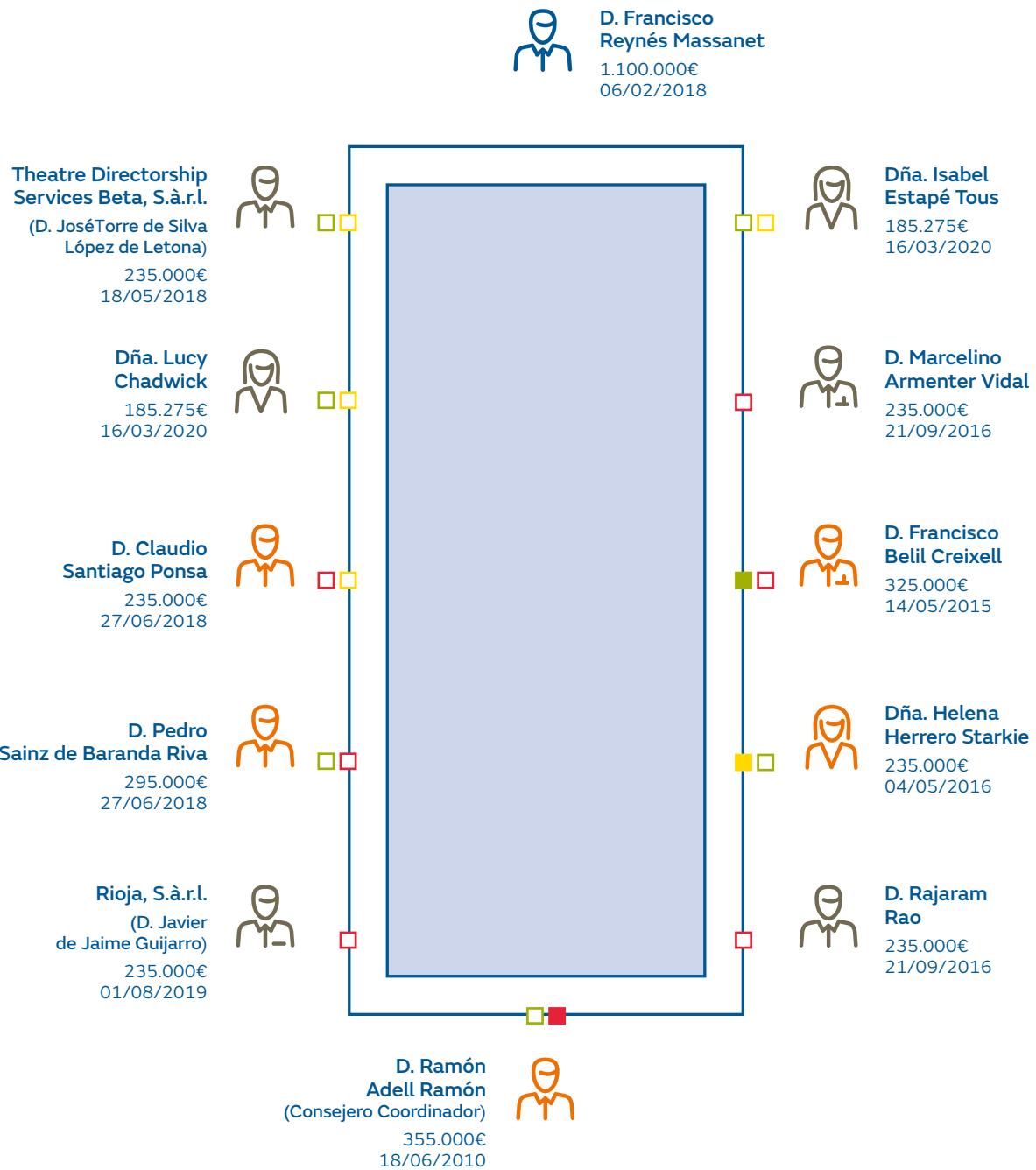
- a. Las previstas en la legislación como indelegables.
- b. La constitución, inversión y supervisión de la gestión de planes de pensiones del personal y cualquier otro compromiso con el mismo que implique responsabilidades financieras a largo plazo de la sociedad.
- c. El nombramiento y destitución de los directivos que tuvieran dependencia directa del Consejo o de alguno de sus miembros, así como el establecimiento de las condiciones de sus contratos, incluyendo su retribución.
- d. Las materias sujetas a mayoría reforzada contempladas en el apartado 4 del artículo 7 del presente Reglamento

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

- a. 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.
- b. 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.
- c. La aprobación de la información financiera que, por su condición de cotizada, deba hacer pública la sociedad periódicamente.
- d. La aprobación de las inversiones u operaciones de carácter estratégico.



■ Composición del Consejo de Administración y sus comisiones (a 31 de diciembre de 2020)



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.



**D. Francisco
Reynés Massanet**
Presidente Ejecutivo

Estructura de Dirección

En cuanto a la estructura de dirección de Naturgy, está formada por tres unidades de negocio (Gestión de la Energía y Redes, Renovables y Nuevos Negocios y Comercialización) y unidades corporativas que garantizan el control de forma centralizada.

Se considera como Personal Directivo los directivos con dependencia jerárquica directa del **Presidente Ejecutivo, D. Francisco Reynés Massanet**. A 31 de diciembre de 2020 está compuesto por los siguientes directivos:

Unidades de Negocio

D. Pedro Larrea Paguaga | Dirección Gestión de la Energía y Redes.

D. Jorge Barredo López | Dirección Renovables y Nuevos Negocios.

D. Carlos Francisco Vecino Montalvo | Dirección Comercialización.

Unidades Corporativas

D. Rafael Blesa Martínez | Dirección de Sistemas de Información.

D. Steven Fernández Fernández | Dirección de Mercados Financieros.

D. Jon Ganuza Fernández de Arroyabe | Dirección Planificación, Control y Administración.

D. Manuel García Cobaleda | Dirección de Secretaría General y del Consejo.

D. Jordi Garcia Tabernerero | Dirección de Sostenibilidad, Reputación y Relaciones Institucionales.

D. Enrique Tapia López | Dirección de Personas y Organización.



Evaluación y capacitación del Consejo de Administración

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

En 2020 se ha puesto en marcha un proceso externo de evaluación tanto del funcionamiento del Consejo de Administración como de las Comisiones de Auditoría y Control, de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo y de la Comisión de Sostenibilidad.

El ejercicio de evaluación correspondiente a 2020 ha concluido que el Consejo y las Comisiones funcionan con un alto grado de satisfacción, si bien existen variados puntos de vista sobre el Consejo que requieren de una reflexión del mismo.

Diversidad en el proceso de nombramientos y renovación de consejeros

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

■ Diversidad y matriz de competencias

	D. Ramón Adell	Dña. Isabel Estapé	D. Marcelino Armenter	D. Francisco Belil	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
	Θ	Θ	Θ	Θ	Θ	Θ	Θ	Θ	Θ	Θ	Θ	Θ
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)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Naturaleza del cargo

— Ejecutivo. — Independiente. — Propietario.

Experiencia

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

La compañía, en su Política de Selección de Consejeros, indica expresamente que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones velará por que los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, y tras la modificación operada en noviembre de 2020 sobre esta política se ha incorporado la necesidad de que Naturgy implemente medidas que fomenten la designación de un número significativo de altas directivas.

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

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

	2020	2019
Menores de 55 años (%)	25	10
Entre 55 y 60 años (%)	25	30
Más de 60 años (%)	50	60
Total (%)	100	100

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.

La determinación de la remuneración de cada consejero corresponde al Consejo de Administración, que tendrá en cuenta las funciones y responsabilidades atribuidas a cada consejero, la pertenencia a comisiones del Consejo y demás circunstancias objetivas que considere relevantes. En este sentido, la remuneración de los consejeros deberá guardar una proporción razonable con la importancia y la situación económica de la compañía, y los estándares de mercado de empresas comparables.

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

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

En la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2020 se ha aprobado por mayoría el Informe Anual sobre las Remuneraciones de los Miembros del Consejo de Administración correspondiente a 2019 según el detalle siguiente:

Número de acciones que emitieron votos válidos	719.430.449
Número total de votos válidos emitidos	719.430.449
Proporción del capital social que representaban los votos válidos emitidos	73,10
Votos a favor	647.581.762
Votos en contra	71.625.906
Abstenciones	222.781
Cúorum asistencia Junta General de Accionistas	75,46



Asuntos tratados en la Junta General de Accionistas

El cuórum de asistencia a la Junta representó el 75,46% 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.; las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión del Grupo Consolidado correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2019.	Económica.	Aprobación por mayoría.
Aprobación de la aplicación de los resultados del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2019.	Económica.	Aprobación por mayoría.
Aprobación del estado de información no financiera consolidada de Naturgy Energy Group, S.A.	Económica/Social/ Ambiental.	Aprobación por mayoría.
Traspaso a la cuenta de "Reservas voluntarias".	Económica/Social.	Aprobación por mayoría.
Aprobación de la gestión realizada por el Consejo de Administración durante el ejercicio 2019.	Económica/Social.	Aprobación por mayoría.
Reelección, ratificación y, en su caso, nombramiento de miembros del Consejo de Administración.	Económica/Social.	Aprobación por mayoría.
Aprobación de una reducción de capital mediante amortización de acciones propias en ejecución del "Programa share buy-back".	Económica/Social.	Aprobación por mayoría.
Aprobación de la Política de remuneración de los consejeros ejercicios 2020-2022.	Económica.	Aprobación por mayoría.
Voto consultivo en relación al Informe Anual sobre las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración.	Económica.	Aprobación por mayoría.
Autorización para la reducción del plazo de la convocatoria de las Juntas Generales Extraordinarias, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 515 de la Ley de Sociedades de Capital.	Social.	Aprobación por mayoría.
Aprobación de la modificación de los Estatutos Sociales.	Social.	Aprobación por mayoría.
Aprobación de la modificación del Reglamento de la Junta General de Accionistas.	Social.	Aprobación por mayoría.
Información sobre la modificación del Reglamento de organización y funcionamiento del Consejo de Administración de Naturgy Energy Group, S.A. y sus comisiones.	Económica/Social.	Aprobación por mayoría.



**Trabajamos en
el desarrollo de
nuevos productos
más sostenibles
y socialmente
responsables.**

Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información no Financiera
2020

05

Riesgos y oportunidades

05. Riesgos y oportunidades

La gestión del riesgo en Naturgy

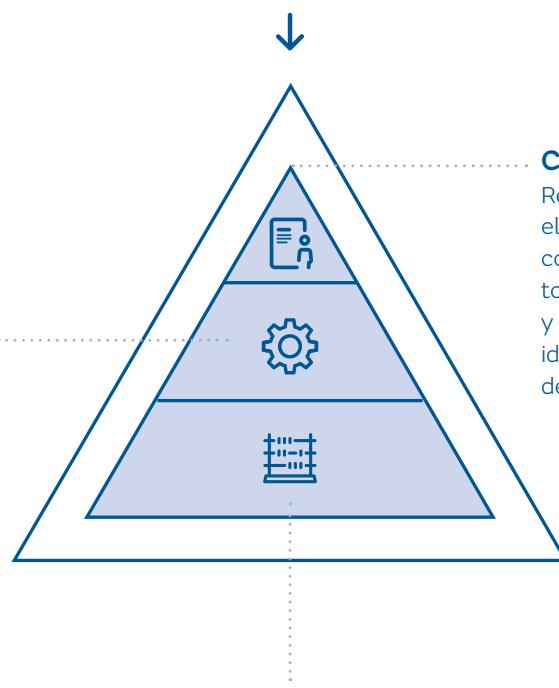
Naturgy identifica y evalúa el impacto de los principales factores de riesgo para la compañía, garantizando la homogeneidad en los criterios empleados en su medición y proponiendo medidas de control y correctivas en coordinación con los negocios y áreas afectadas.

Comisión de Auditoría y Control

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

Unidades de Control de Riesgos
Responsables de monitorizar, controlar y reportar el riesgo asumido, y de velar por el mantenimiento del perfil de riesgo objetivo establecido.

Destacan las Unidades Corporativas de Planificación y Riesgos y Auditoría Interna, y las Unidades de Negocio de Gestión de Riesgos y Planificación de Riesgos Comerciales.



Comité de Riesgos

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

Unidades de Negocios y Corporativas

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

Un modelo que se anticipa a la evolución del entorno

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

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

Una gestión integrada

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

La Política Global de Control y Gestión de Riesgos ha sido actualizada y aprobada por el Consejo de Administración de Naturgy 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.

Otros Mapas de Riesgos

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



Mapa Corporativo de Riesgos

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

Sistema de Medición de Riesgos

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

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.

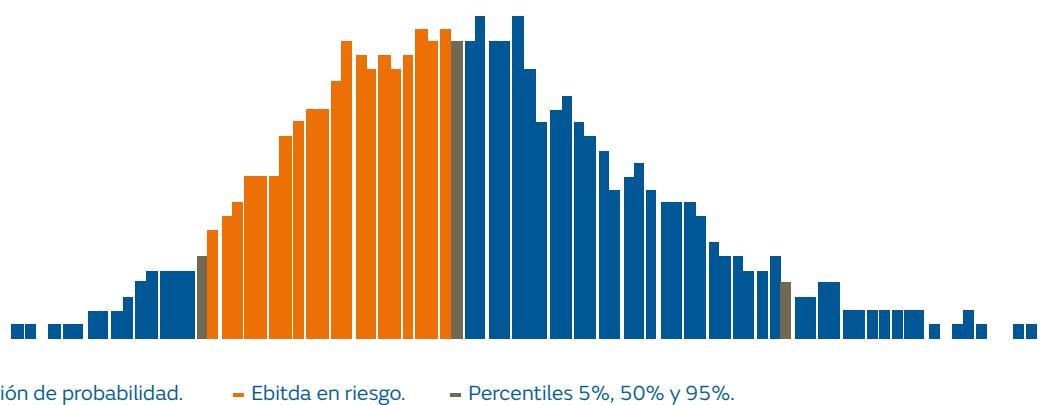
Principales riesgos

Descripción de los principales riesgos

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

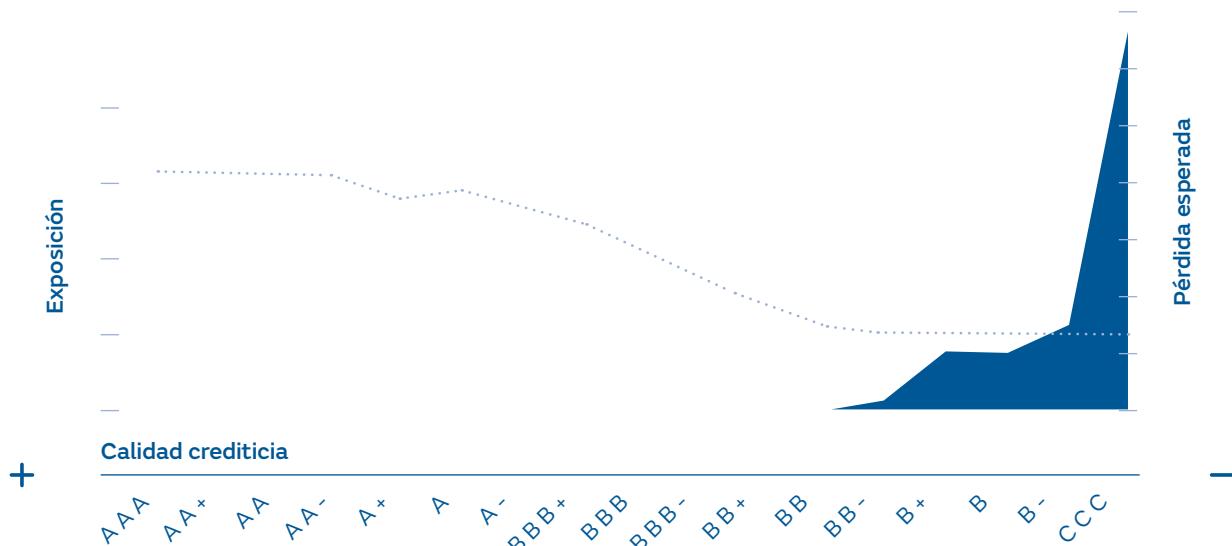
Riesgo de mercado

Rango de valores que puede alcanzar el Ebitda anual de Naturgy debido al movimiento de las variables de mercado a las que esté expuesto: precio del gas, precio de la electricidad y tipos de cambio.



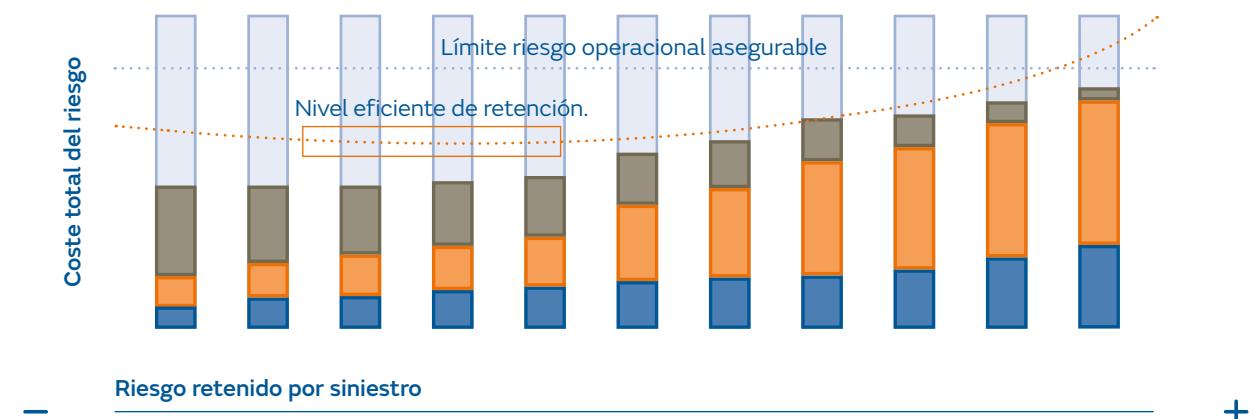
Riesgo de crédito

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



Riesgo operacional asegurable

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



Descripción de los riesgos emergentes

De cara al futuro, la compañía valora los riesgos emergentes que puedan tener un impacto significativo a largo plazo en el negocio. En este sentido, ante la incertidumbre económica actual tanto a nivel nacional como a nivel global, la compañía busca posicionarse en países que fomenten la seguridad jurídica, promoviendo desarrollos económicos en entornos macroeconómicos estables que permitan garantizar un crecimiento constante que contribuya a la generación de valor y rentabilidad de los negocios y la empresa. De esta forma, Naturgy busca equilibrar el peso de sus negocios en su mix de actividades, poniendo mayor ambición en aumentar la contribución de las actividades reguladas y potenciando su perfil más renovable.

Los riesgos emergentes identificados que continúan teniendo especial relevancia en 2020 para la compañía son:

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



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

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

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

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

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

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

Acciones de mitigación llevadas a cabo por Naturgy:

- Promover las energías renovables, el gas renovable y el ahorro y la eficiencia energética como elementos claves hacia un modelo bajo en carbono.
- Ofrecer soluciones para las ciudades y el transporte terrestre y marítimo, que reduzcan las emisiones y mejoren la calidad del aire.
- Innovar en tecnologías y modelos de negocio que contribuyan a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Respaldar 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.



Riesgo de ciberseguridad o seguridad digital de la información

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

Potencial impacto en el negocio en caso de no gestionarse adecuadamente

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

Acciones de mitigación llevadas a cabo por Naturgy: ver el "Plan de ciberseguridad" en el apartado de Integridad y transparencia

Principales oportunidades

En Naturgy consideramos la transición energética como una oportunidad para transformar el negocio y promover los cambios necesarios para alcanzar una economía baja en carbono. Las principales oportunidades con las que Naturgy cuenta son:

- **Equilibrada posición estructural en negocios y áreas geográficas**, con flujos estables, y predominio de negocios regulados o quasi-regulados que permiten optimizar la captura de los crecimientos de demanda energética y maximizar las oportunidades de nuevos negocios en nuevos mercados.
- **Generación renovable**: Incremento de la capacidad de generación renovable a nivel internacional, dada la competitividad en costes de las energías renovables y la presencia de Naturgy en mercados en crecimiento.
- **Operación y crecimiento en Redes**, apalancado en marcos regulatorios sólidos y focalizado en la mejora continua, digitalización y automatización.
- **Desarrollos tecnológicos e innovación**: Naturgy apuesta por proyectos de innovación y desarrollo relacionados con hidrógeno, gas renovable, eficiencia energética, sostenibilidad, movilidad y transición justa, como medio para generar un suministro de energía fiable y sostenible.
- **Portfolio de aprovisionamiento de gas natural y GNL**: La gestión de gasoductos, la participación en plantas y la flota de buques metaneros permite cubrir las necesidades de los diferentes negocios del grupo de manera flexible y diversificada, asegurando el suministro y permitiendo aprovechar las oportunidades de mercado que aparezcan. Naturgy es uno de los mayores operadores de GNL en el mundo y referente en la cuenca Atlántica y Mediterránea.



Nos comprometemos
por dar lo mejor de
nosotros mismos y
ofrecer un resultado
excelente.

Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información no Financiera
2020

06

Excelencia en el servicio

Contribución de Naturgy a los ODS



7 ENERGÍA ASESURABLE
Y NO CONTAMINANTE



9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



11 CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES



12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES



13 ACCIÓN
POR EL CLIMA

06. Excelencia en el servicio



¿Qué significa para Naturgy? Riesgos y enfoque de gestión

El cliente es el centro de las operaciones de Naturgy. A través de un diálogo activo, la compañía proporciona un servicio ágil y eficiente que, además de cumplir con los requisitos legales y de rentabilidad, está alineado con sus necesidades.

Si la compañía no ofreciera productos y servicios de calidad, tuviera un servicio de atención al cliente mejorable y fallara en la fluidez comunicativa con el cliente, sufriría el riesgo de que el cliente solicitara la finalización del contrato o presentara quejas.

La inadaptación o falta de agilidad ante el contexto actual de descarbonización y digitalización del sector puede ocasionar ineficiencias y pérdidas de cuota de mercado.

La pérdida de calidad en el servicio, como consecuencia, por ejemplo, de un mantenimiento deficiente de las redes, puede provocar el aumento de los cortes de suministro, pérdidas de eficiencia, derivar en sanciones económicas por parte del regulador y aumento de las quejas y denuncias por parte de los consumidores, al mismo tiempo que puede empeorar la imagen y reputación de la compañía ante la sociedad.



¿Cuál es nuestro compromiso?

- Trabajar para la mejora continua de la seguridad, facilidad y competitividad de todos los productos y servicios, ofreciendo el mayor nivel de calidad posible en función de las mejores técnicas disponibles.
- Promover una comunicación activa y bidireccional que permita entender las expectativas y opiniones de los clientes y adaptar las respuestas de Naturgy a sus necesidades.
- Facilitar la relación con los clientes a través de una operativa simple y eficiente.
- Proveer productos y servicios innovadores que promuevan la eficiencia energética y contribuyan a la sostenibilidad de la sociedad.
- Proporcionar una propuesta de valor diferencial al cliente mediante productos y servicios que se adapten a cada segmento y a sus necesidades.
- Aplicar la innovación tecnológica y las mejores técnicas disponibles como medio para mantener un suministro eficiente, seguro y sostenible.



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

	2020	2019
España (doméstico)	7,46	7,24
España (pyme)	7,51	7,09
España (mayorista)	7,76	7,54
Argentina ⁽²⁾	-	-
Brasil	8,53	8,60
Chile (electricidad) ⁽¹⁾	5,68	5,68
Chile (gas) ⁽¹⁾	5,97	5,92
México	7,23	8,52
Panamá ⁽²⁾	7,25	-

⁽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.

⁽²⁾ Argentina y Panamá no han realizado medición de satisfacción global de la calidad del servicio durante 2019. Los datos de Argentina 2020 no están disponibles a la fecha de publicación de este informe.

1. El cliente en el centro de todas las decisiones

El año 2020 ha sido un año marcado por la crisis sanitaria y económica y por un escenario energético complejo a nivel internacional. Desde el inicio de la crisis, Naturgy ha liderado medidas de atención a todos sus públicos con el objetivo de mitigar el impacto de la pandemia en las economías domésticas y contribuir en la gestión de esta crisis sanitaria.

Durante los nueve primeros meses del ejercicio, Naturgy ha profundizado en la gestión de su portafolio de negocios y ha impulsado cambios en la organización para continuar con la transformación de la compañía. Se ha convertido en una empresa más sencilla y eficiente en su organización.

Naturgy trabaja actualmente en la definición de los proyectos energéticos claves para la compañía, con los que quiere contribuir a liderar la transición energética con una propuesta de valor diferenciadora.

2. Calidad y fiabilidad del servicio

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

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

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

Las actuaciones y procesos de mantenimiento preventivo –revisados periódicamente– junto con el aumento de la automatización y digitalización de la red, se reflejan en una notable mejoría en los últimos años de los principales indicadores de calidad y servicio. Estos indicadores miden los tiempos de respuesta ante el aviso de un fallo o situación anómala, el tiempo de interrupción por cliente o potencia instalada, los kilómetros de red e instalaciones inspeccionadas y el número de incidentes por kilómetro de red, entre otros. Entre estos indicadores, cabe destacar el tiempo medio de respuesta para las emergencias de máxima prioridad de la red de gas, que es inferior a media hora.

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

3. Productos y servicios adaptados a las necesidades y prioridades del cliente

La facilidad de acceso a la información hace que los clientes sean cada vez más exigentes con las empresas y que sus preferencias evolucionen más rápido, de acuerdo con tendencias y movimientos sociales. No ajena a este hecho, la estrategia comercial de Naturgy pone foco en monitorizar, identificar y satisfacer las principales necesidades de los clientes, dando respuesta a sus expectativas con propuestas de valor simples e innovadoras, con ejes de diferenciación claros.

Durante los últimos años la estrategia de Naturgy se ha focalizado en ayudar a resolver las necesidades de los clientes, relacionadas con el hogar. Nuevas propuestas de valor añadido basadas en la simplicidad y la digitalización con el objetivo de facilitarles una experiencia más sencilla y completa.

Para ello, Naturgy ha impulsado planes específicos de investigación de mercados y ha desarrollado herramientas destinadas a conocer cuáles son las necesidades y prioridades del cliente, y así poder adaptar los productos y servicios a sus expectativas. Todo ello, a través de la incorporación de aquellos atributos relevantes para el cliente, reenfocando la forma de comercializar productos ya existentes en el mercado o incorporando nuevos.

Desde la Unidad de Nuevos Productos y Servicios se apuesta por impulsar la propuesta de valor de Naturgy para conseguir en el futuro una sociedad mejor. Su propósito es conseguir implantar modelos de negocio novedosos para adaptarlos al nuevo entorno energético.

En esta línea, los ejes de valor son los siguientes:

1. Desarrollo de nuevos productos verdes, sostenibles y socialmente responsables.
2. Transformación mediante tecnología e innovación.
3. Ser pioneros en ideas nuevas, simples y escalables.

La visión es la de ser líderes y participar activamente en la transición energética, consiguiendo, a través de la propuesta de un portafolio de productos y servicios para el segmento residencial y empresarial, un gran impacto en los clientes.

Invirtiendo en el desarrollo de productos digitales y respetuosos con el medio ambiente (electricidad 100% renovable y gas de emisiones netas cero). Productos que sean sencillos para el cliente y que le permitan elegir lo que mejor se ajusta a sus necesidades (precio fijo por kWh, con y sin discriminación horaria o tarifa fija mensual).

En servicios y equipamiento, apuesta por continuar estando al lado del cliente en sus momentos de necesidad, con el compromiso de asistencia en menos de 3 horas en cualquier punto del territorio durante las 24 horas del día, 365 días al año.

Naturgy sigue trabajando en soluciones innovadoras vinculadas con la transición energética, como son el autoconsumo y la recarga del vehículo eléctrico. Asimismo, en el hogar, sigue ayudando a mejorar el confort y el ahorro con soluciones como la renovación del equipamiento en el hogar, incluyendo opciones de financiación, extensión de garantía y mantenimiento.

Con las empresas, Naturgy sigue impulsando su crecimiento y desarrollo siendo el socio que se hace cargo de la planificación e instalación, así como de su mantenimiento óptimo durante todo el contrato: financiación de todo el proyecto, plan de mantenimiento más 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, etc.

En definitiva, el fin último de todas estas iniciativas es conseguir la satisfacción del cliente con propuestas y modelos sencillos en los que la marca Naturgy siempre vaya asociada a una energía verde y un servicio bajo los valores de compañía socialmente responsable.



Productos y servicios innovadores

Modelo de Equipamiento	Solución que incluye la venta e instalación de equipamiento con una garantía extendida del fabricante por cinco años además de un servicio de mantenimiento Naturgy, sin necesidad de contratar la energía con Naturgy.
Ecoeasy	Producto de energía (luz y gas) diseñado para aquellos clientes digitales, principalmente jóvenes preocupados por el medio ambiente a los que se les ofrece electricidad 100% renovable y un gas natural respetuoso con el entorno, ya que neutraliza su impacto con CERs –certificado por AENOR–. Se trata de la tarifa más competitiva sin descuentos adicionales.
Servicios EasyGo	Servicio de reparaciones del hogar dirigido a clientes y no clientes sin necesidad de contratar un mantenimiento anual. Se trata de un modelo de pago por uso con las mismas prestaciones que el resto de servicios exclusivos de Naturgy.
Tarifa Eco Gas	Desde 2017, Naturgy cuenta con una tarifa ECO de gas, con precio estable del kWh durante un año, destinada a aquellos clientes con una mayor sensibilidad en materia ambiental.
Superpack Hogar	Pack de suministros energéticos + servicios de mantenimiento + reparación de equipamiento del hogar. Configurables en función de las necesidades del cliente.
Servielectric Car	Solución integral y personalizada de movilidad eléctrica que permite a los clientes disfrutar de su punto de recarga de vehículo eléctrico.
Solución para la instalación de fotovoltaica en hogares y negocios	Oferta integral para incentivar la instalación de placas solares (incluye tarifa flexible nocturna, mantenimiento preventivo y financiación).
Solución para instalación de equipamiento en hogares	Oferta integral para la instalación de calderas (incluye ampliación de garantía, mantenimiento preventivo y financiación).
Pyme	
Plan Especial	Nueva oferta eléctrica y de gas adaptada a las pymes de consumo > 100.000 kWh.
Superpack PYMES	Creación de un nuevo equipo de ventas de gestores propios Naturgy para asesorar y captar a pymes de consumo > 100.000 kWh.
Mayoristas	
Servicios de fidelización	Servicios energéticos variados relacionados con la gestión de la instalación, el suministro, la sostenibilidad o la gestión del carbono para la fidelización del cliente. Incluye, entre otros: ejecución y puesta en servicio de la instalación, servicios de mantenimiento, batería de condensadores, servicios de monitorización en tiempo real, cursos de eficiencia y ahorro energético, gestión del CO ₂ .
Coberturas de gas y electricidad	Transacciones acordadas directamente con el cliente que se liquidan por diferencias. Permiten fijar el precio con anterioridad eliminando incertidumbres.
Smart solution	
Gasconfort	Servicio de optimización de la central de producción a través de la renovación de equipos, o la transformación de la sala y la gestión integral durante toda la vida del contrato. Servicio de financiación de equipos, mantenimiento, atención 24x7.

Continúa >

Servicio de climatización eléctrica que permite al cliente renovar sus antiguos equipos de climatización por los mejores sistemas del mercado.
Servicio de financiación de equipos, mantenimiento, atención 24x7.
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.
Servicio que permite llevar el gas natural a clientes alejados de la red de distribución de este combustible. Incluye suministro, transporte y logística de GNL.
Servicio integral de autoconsumo fotovoltaico, desde el diseño y la instalación hasta el mantenimiento y la gestión de los excedentes.
Servicio de financiación que permite al cliente dotarse de equipos tecnológicos para mejorar la eficiencia de sus instalaciones.

4. Servicios de atención al cliente

Naturgy opera con un modelo de servicio orientado a las necesidades de todos y cada uno de sus clientes. Ofrece soluciones que se diseñan pensando en la comodidad y la facilidad.

La compañía presenta un modelo de atención al cliente cercano, que cubre todo el ámbito de canales que el cliente pueda necesitar: atención telefónica, email, redes sociales o atención presencial. Además, pone un gran foco en la atención digital, con el espacio dedicado al cliente.

En 2020 Naturgy ha trabajado en dos ámbitos: la facilidad y simplicidad en la gestión –buscando mejoras en sus procesos y soluciones–, y el fomento de la autogestión y la digitalización de sus clientes. Para ello continúa desarrollando y mejorando las herramientas digitales y fomentando el uso de las comunicaciones digitales que contribuyen positivamente al medio ambiente. En un año complejo y marcado por la pandemia COVID-19, la prestación del servicio se ha transformado de forma ágil para seguir estando al lado del cliente de manera segura.

■ Modelo de atención al cliente Naturgy



Modelo operativo y formativo

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

Modelo tecnológico

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

Modelo de contratación y económico

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

■ Medios de atención al cliente



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

5. Satisfacción y experiencia de cliente

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

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

Durante el año 2020, el Grupo Naturgy avanzó en la consolidación de la Política Global de Experiencia de Cliente a través de diferentes acciones:

- **Desarrollo y lanzamiento del Corporate Application Form.** Aplicación informática especializada en reporting, que permite recoger datos cualitativos y cuantitativos y añadir controles de coherencia sobre los datos aportados. Además, posibilita un repositorio de datos para la consulta de los interesados y facilita el reporting posterior. Esta herramienta se ha estrenado en 2020 y el avance de los países/negocios en CeX durante el 2020 ya se ha realizado a través de ella. Con ella se robustece el seguimiento de la Política de Experiencia de Cliente, que en 2021 pasará a ser semestral, lo que supondrá asegurar de una manera más sólida su cumplimiento.
- **Consolidación de un nuevo modelo de relación con el cliente.** El modelo integra las comunicaciones push automáticas de avance del proceso, de manera que el cliente siempre sabe en qué momento del camino está, qué le queda pendiente y cómo hacer aquello que depende de él. Visual, fácil, concreta, bidireccional y de bolsillo. En junio 2020, el nuevo modelo de relación para las altas de gas ha quedado en segunda posición de los Premios de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) 2020, en la categoría de Customer Journey.
- **Lanzamiento de la "Comunidad CeX" en el Grupo Naturgy de Teams.** Esta comunidad permite el contacto permanente de todas las personas del grupo que trabajan de manera directa en la experiencia del cliente. Pueden así compartir mejores prácticas, noticias y/o eventos de interés, y resolver dudas o contrastar soluciones que puedan tener experiencias previas sobre la materia.

6. Gestión de reclamaciones de clientes

La compañía gestiona las reclamaciones y quejas desde tres ámbitos diferentes, comercialización (residencial, comercial e industrial), distribución de gas y de electricidad, en España, Chile, Brasil, Argentina, Panamá y México. En el resto de los países en los que está presente la compañía, no se gestionan reclamaciones al no existir clientes finales.

Durante 2020 la compañía ha gestionado un volumen total de reclamaciones y quejas de 1.404.644 que representan un 2,22% del total de contactos con los clientes. El tiempo medio de respuesta global ha sido de 9,76 días.

En España los clientes tienen múltiples canales de atención a través de los cuales pueden hacer llegar sus reclamaciones a las comercializadoras (teléfono, centros, web, redes sociales). En el caso de reclamaciones que impliquen a distribuidoras, por ser relativas a su ámbito de responsabilidad (lecturas, calidad de suministro, altas nuevas...), tanto de gas como de electricidad, las comercializadoras las canalizan a través de la Unidad de Acceso de Terceros a la Red (ATR). La mayor parte de las reclamaciones están relacionadas con la facturación, contratación y cobro.

En el resto de los países también se habilitan diferentes canales para que los clientes puedan presentar sus reclamaciones, aunque la gestión de comercialización y de distribución se integra en la misma compañía.

La organización no solo atiende a clientes finales, sino también a cualquier persona física o jurídica que pueda tener una reclamación o queja por la acción o inacción causada por nuestros activos de distribución (obras en realización, elementos técnicos en vía pública, etc...).

	2020	2019
Número de reclamaciones recibidas	1.404.644	1.642.935
Reclamaciones en cartera	46.674	n.d.
% reclamaciones/total de contactos	2,22%	3%
Tiempo medio de respuesta (días)	9,76	8,21

Indicador	España Distrib. Gas	España Distrib. Electricidad	España Energía Mayorista	España Comerc. (doméstico y Pyme)	Argentina	Brasil	Chile Gas	Chile Electricidad	México	Panamá
Nº total de Reclamaciones entrantes en el año	261.121	128.444	6.992	569.165	26.433	68.681	13.663	161.108	121.193	47.844
Nº reclamaciones entrantes/Nº contactos (%)	5,30	14,30	11,40	4,27	0,46	4,70	2,27	0,53	2,32	8,00
Nº reclamaciones en cartera	9.276	8.259	737	20.547	1.532	302	142	4.367	1.022	490
Tiempo Medio de Resolución TMR (días)	12,00	10,00	21,31	8,70	13,48	4,26	4,30	17,20	2,17	9,40
Antigüedad Media Cartera AMC (días)	13,00	16,00	68,00	28,00	14,06	43,00	4,00	17,20	4,79	11,57

A continuación, se muestran las desconexiones realizadas a clientes, por negocio y país, como consecuencia del impago del suministro.

■ Clientes desconectados por impago clasificados por la duración total entre la desconexión por impago y el pago de la deuda. España

			2020	2019
Argentina	Negocio de gas	Menos de 48 horas.	12.841	42.217
		Entre 48 horas y una semana.	13.181	22.112
		Entre una semana y un mes.	6.846	11.925
		Entre un mes y un año.	5.973	17.709
		Más de un año.	1.890	1.003
Brasil	Negocio eléctrico ⁽¹⁾	Menos de 48 horas.	0	66.534
		Entre 48 horas y una semana.	0	36.432
		Entre una semana y un mes.	0	15.557
		Entre un mes y un año.	0	2.057
		Más de un año.	0	-
Chile	Negocio de gas ⁽²⁾	Menos de 48 horas.	87.329	458.578
		Entre 48 horas y una semana.	17.618	85.543
		Entre una semana y un mes.	30.014	129.927
		Entre un mes y un año.	37.987	84.927
		Más de un año.	6.361	502

⁽¹⁾ No se ofrece información ya que los sistemas no permiten obtenerla.

Continúa >

⁽²⁾ En Brasil durante 2020 no tuvieron lugar cortes de suministro debido a una regulación del gobierno con motivo de la Covid-19.

			2020	2019
España	Negocio de gas	Menos de 48 horas.	1.032	901
		Entre 48 horas y una semana.	234	304
		Entre una semana y un mes.	201	464
		Entre un mes y un año.	332	348
		Más de un año.	78	11
	Negocio eléctrico	Menos de 48 horas.	11.786	18.389
		Entre 48 horas y una semana.	785	2.192
		Entre una semana y un mes.	982	3.422
		Entre un mes y un año.	354	2.663
		Más de un año.	0	-
México	Negocio de gas ⁽¹⁾	Menos de 48 horas.		
		Entre 48 horas y una semana.		
		Entre una semana y un mes.		
		Entre un mes y un año.		
		Más de un año.		
Panamá	Negocio eléctrico ⁽²⁾	Menos de 48 horas.	33.938	
		Entre 48 horas y una semana.	5.140	
		Entre una semana y un mes.	5.585	
		Entre un mes y un año.	6.121	
		Más de un año.		-

⁽¹⁾ No se ofrece información ya que los sistemas no permiten obtenerla.

⁽²⁾ A fecha de publicación de este Informe no estaban publicados los datos.



■ **Clients desconectados por impago clasificados por la duración total entre el pago de la deuda y la reconexión**

			2020	2019
Argentina	Negocio de gas	Menos de 24 horas.	37.822	13.869
		Entre 24 horas y una semana.	9.258	80.968
		Más de una semana.	183	129
	Negocio eléctrico ⁽¹⁾	Menos de 24 horas.		
		Entre 24 horas y una semana.		
		Más de una semana.		
Brasil	Negocio de gas ⁽²⁾	Menos de 24 horas.	0	83.160
		Entre 24 horas y una semana.	0	37.420
		Más de una semana.	0	11.925
Chile	Negocio de gas	Menos de 24 horas.		
		Entre 24 horas y una semana.		
		Más de una semana.		
	Negocio eléctrico	Menos de 24 horas.	92	690.927
		Entre 24 horas y una semana.	8	66.651
		Más de una semana.	0	1.898
España	Negocio de gas	Menos de 24 horas.	247	292
		Entre 24 horas y una semana.	1.430	1.435
		Más de una semana.	200	337
	Negocio eléctrico	Menos de 24 horas.	13.185	25.160
		Entre 24 horas y una semana.	651	1.424
		Más de una semana.	71	82
México	Negocio de gas	Menos de 24 horas.	153.870	168.914
		Entre 24 horas y una semana.	19.664	45.708
		Más de una semana.	280	1.085
Panamá	Negocio eléctrico ⁽³⁾	Menos de 24 horas.		12.544
		Entre 24 horas y una semana.		36.491
		Más de una semana.		1.749

⁽¹⁾ No se ofrece información ya que los sistemas no permiten obtenerla.

⁽²⁾ En Brasil durante 2020 no tuvieron lugar cortes de suministro debido a una regulación del gobierno con motivo de la Covid-19.

⁽³⁾ A fecha de publicación de este informe no estaban disponibles los datos.

"Plan de acción CeX"

España (comercialización)

- Customer Journey: Mejorar la experiencia del cliente mediante la explotación y extracción de datos del cliente a partir de sus comentarios (encuestas, publicación en redes sociales) y de su voz (speech analytics, Text analytics) para reconstruir y ajustar los viajes. Journeys trabajados este año:
- Facilito Lectura: Hacer más comprensible el viaje que el cliente realiza cuando desea facilitar su lectura, acompañándolo y guiándolo (realizando distintos pilotos en función de la periodicidad de estimación) y dándole feedback cuando facilita su lectura. Además, ofreciéndole nuevos canales para ello.
- Contacto por teléfono: Revisión del viaje del contacto por teléfono con los siguientes objetivos: Simplificar y unificar teléfonos existentes. Guiar y acompañar al cliente en las llamadas que realiza. Iniciar protocolo de atención en clientes "peloteados". Transferir llamadas en lugar de facilitar teléfono. Mejorar acompañamiento en derivación y facilito teléfono.
- Campañas Easy hogar: Aplazamiento y financiación del pago de las facturas emitidas durante el estado de Alarma COVID19.
- Asistencia de videollamada médica sin coste adicional para los clientes de Naturgy. Se ha habilitado el servicio de asistencia médica sin salir de casa.
- Campañas Easy Pymes: Aplazamiento y financiación del pago de las facturas emitidas durante el estado de Alarma COVID19.

España (distribución de gas):

- Despliegue a clientes con suministro GLP de la comunicación "push" durante el proceso de Alta de Gas, manteniendo al cliente informado de los pasos realizados y los próximos a realizar.
- Implantación de primera fase de nueva Área Privada en canal web dentro de la iniciativa de digitalización de la relación con el cliente: Solicitud y gestión del presupuesto de las infraestructuras de conexión a la red, con acompañamiento al cliente durante todo el proceso hasta disponer del CUPS del suministro.
- "Proyecto de Mejora de las reclamaciones" con definición de un nuevo modelo de gestión. Realización de un piloto sobre la tipología "Incumplimiento horario visita" acortando el plazo medio de resolución de las reclamaciones de 12,2 a 1,5 días.

España (distribución de electricidad):

- Implantación de segunda fase de nueva Área Privada en la Plataforma Digital de Servicios dentro de la iniciativa de digitalización de la relación con el usuario.
- Implantación de ININ (nueva herramienta Contact Center) que nos permitirá:
 - Trabajar en la mejora del FCR y NPS y profundizar en las auditorias de calidad.
 - Atención en inglés.
 - Atención simultanea de teléfono y mail.

- Evolución de modelo de gestión de reclamaciones:

- Ampliación del catálogo de respuestas tipo.
- Implementación de nuevo árbol de causas raíz de reclamaciones.
- Robotización y cierre automático de peticiones de servicio.
- Mejoras de usabilidad en la herramienta de gestión de peticiones de servicio.

Chile electricidad

- Certificación de formación CeX a ejecutivos del call center. Por la pandemia no se realizó a ejecutivos de oficinas ni back office.
- Análisis tipo text analytics sobre las cartas de clientes. Por pandemia no se pudo continuar con el trabajo de benchmarking con la industria.

Chile gas

- Escuchar la voz del cliente: Medir el grado de recomendación y satisfacción de los clientes en los principales viajes con la compañía.
- Mesas de Trabajo pensando en el Cliente: Gestionar mesas de trabajo que generen y ejecuten planes de acciones de acuerdo con los resultados de mediciones.
- Valores Experiencia Cliente: Reforzar los valores claves de Experiencia Cliente dentro la compañía, continuando el "Programa de felicitaciones", dirigido al colaborador con la finalidad de reconocer y destacar los principios Cex, publicando "Minuto Cliente", en el cual se mostrará un caso real y su solución mediante la aplicación de los valores Cex, difundiendo los principios Cex mediante ayudas visuales en mesas y salas de reuniones e implementando "WikiCex" (plataforma web con toda la información relevante del "Programa Cex").
- Comunicación Clara para estar más cerca del cliente: Guiar a la compañía en sus comunicaciones con los clientes para que estas puedan ser mejor percibidas, mediante un taller basado en el documento "Guía de Comunicación Clara", con foco en la participación de colaboradores con contacto escrito con los clientes.
- Todos Somos Embajadores: Entregar 4 herramientas necesarias a todos los colaboradores de la compañía, para que cada uno sea embajador de la marca.
- Siempre disponibles para el cliente: Ampliar y facilitar los medios de contacto remotos con el cliente, para estar siempre disponibles, poniendo a su disposición canales remotos para realizar actividad que hoy solo están disponible en los locales comerciales, incorporando tele atención al agendamiento en web e implantando un buzón digital en la página web.
- Nuevos Viajes del Cliente: Revisar y realizar modificaciones necesarias de los viajes del cliente, basados en la voz del cliente.

Brasil

- Desarrollo de nuevas funcionalidades para el cliente en el portal Minha Naturgy, como 1) consulta de facturas, 2) información de deuda, 3) contratación de gas, 4) cambio de titular, 5) fraccionamiento de deuda.
- Con la pandemia hemos cerrado todas las tiendas. En la reapertura hemos puesto en marcha un plan de seguridad con protocolos específicos Covid-19.
- Hemos revisado el viaje del cliente en el proceso de cambio de tarifa y hecho cambios para mejorar la experiencia del cliente.
- Hemos intensificado las campañas sobre los canales digitales en las redes sociales, factura de gas, envío de e-publicidad para dirigir los clientes a nuestro canal.
- Hemos desarrollado encuestas rápidas por la plataforma Survey Monkey con objetivo de conocer la satisfacción del cliente en canales y procesos específicos y a partir de los resultados fueron elaborados planes de acción.

Argentina

- Desarrollo e implementación del Nuevo modelo de Atención a Clientes, basado en el redireccionamiento de los contactos hacia los canales virtuales y a aquellos que faciliten la interacción con el cliente.
- Desarrollo de alianza con la plataforma virtual de pago MercadoPago, para la ampliar y poner a disposición de nuestros clientes más alternativas y facilidades para el pago de facturas.

Panamá

- Debido a la Pandemia del Virus Covid-19 los centros de atención permanecieron cerrados 6 meses. A partir de septiembre la reapertura fue parcial y con accesos limitados, más tarde suspendidas por el Ministerio de Salud.
- Debido a la Pandemia Covid-19 las ferias externas fueron suspendidas.
- Al cerrar los centros de atención presencial, la atención se hizo a través de los canales digitales y se desarrollaron una serie de capacitaciones virtuales con los agentes de servicio al cliente, a través de la plataforma Teams.

México

- Palanca de Transformación: Plataforma Digital de Servicios con el objetivo de acercar soluciones a los clientes y ser parte de su vida. Continuamos con el proceso de Transformación del Modelo de Atención, consolidando la externalización al 100% de los canales de pagos (Bancos, Comercios, Supermercados) y se migró a canales On Line. Se consolidó el lanzamiento de la App Naturgy Contigo para el pago de facturas, lo que ha permitido que en un ambiente de confinamiento por la pandemia del COVID 2019 los clientes tengan una opción online para realizar sus pagos, con adopción acelerada por parte de los clientes. Tenemos más de 240,000 clientes inscritos de la APP Naturgy Contigo y se ha convertido en el segundo canal de pago más utilizado después del Oxxo. La segunda fase de la App Naturgy Contigo, recién lanzada, presenta nuevas funcionalidades de servicio: 1. Domiciliación 2. Simulación de consumo para próximos períodos 3. Desagregar la factura 4. Histórico de pagos, etc.

- Centros de Experiencia a Cliente: Durante el 2020 se llevó a cabo el "Proyecto de CeX" del viaje del cliente en la atención presencial para desarrollar la configuración y diseño de los Centros de Experiencia al cliente, con el propósito de que estos espacios no solo estén enfocados a la atención a los mismos, sino que la empresa posicione su marca y muestre los diversos negocios y servicios que ofrece.
- Atención Digital: Se implementó un proyecto digital con dos objetivos fundamentales:
 - Nuevas Plataformas de Atención: Redes Sociales, Oficina Virtual y la Atención vía Chat fueron tres de los canales de atención digital que se migraron a las nuevas plataformas de atención, ofreciendo a los agentes de atención una visión integral de todos los contactos previos con los clientes.
 - Nueva Página Web de Naturgy México y Chat de atención a clientes: se reconfiguraron todos los contenidos de forma que fuera más simple, amigable y moderna en la comunicación con los clientes e incorporando un nuevo canal de atención a los clientes a través del Chat.
- Campañas de apoyo a Hospitales: Naturgy México, consciente de la labor fundamental que desempeñan los hospitales, suspendió el cobro por el suministro de gas natural y ofreció gratuidad por los consumos de mayo a junio de 2020 a alrededor de 50 hospitales públicos y privados. Esto fue bien valorado y recibido por los clientes quienes mostraron cartas de agradecimiento dirigidas al presidente y al Country manager de Naturgy México por esta iniciativa social.
- Listening a clientes: Se implementó el servicio de una agencia de comunicación integral que realiza básicamente tres actividades:
 - Desarrollo de contenidos para la comunicación a los clientes en redes sociales.
 - Campaña sistemática de Listening digital de clientes y todo el entorno.
 - Desarrollo de campañas de marketing digital.

7. Comunicación, transparencia y protección del cliente

Nuevas vías de comunicación

Naturgy ha simplificado su apuesta digital ofreciendo un nuevo punto de entrada web orientado a la experiencia del cliente.

En el año 2020, el negocio *online* de Naturgy en España incrementó sus ventas digitales un 65%, con 32.579 nuevos contratos de luz, gas y servicios de valor añadido. Asimismo, se han consolidado canales de ventas digitales para colaboradores e instaladores –logrando aportar digitalmente más de 80.000 contratos de forma *online* y *paperless*–, y se han integrado la experiencia y simplicidad digital en canales de venta presencial –pudiendo contratar cualquier tarifa a partir del dato de la dirección postal y sin requerir datos más complejos al cliente–.

La apuesta por la simplicidad digital ha permitido que el cliente pueda solicitar una reparación urgente, en menos de tres horas, desde www.naturgy.es (EasyGo) o configurar y solicitar una oferta de calefacción, aire acondicionado y/o calderas totalmente *online*.

Durante este año marcado por la pandemia cabe destacar la consolidación de la factura *online*, experimentando un crecimiento entre los meses de marzo y mayo debido a la situación de confinamiento. De igual forma, destaca

el incremento de los canales digitales, la propuesta de servicios como la video-asistencia médica para clientes –disponible desde la app y la web–, y las ayudas para los colectivos afectados, pymes y autónomos. Debido a esto, los accesos *online* se han visto incrementados un 50% y el número de contratos registrados en el Área de Clientes ha aumentado de 1.267.085 en 2019 a 1.706.569 clientes en 2020.

Adicionalmente, cabe destacar que www.naturgy.es ha registrado más de 10 millones de accesos únicos durante 2020, www.comercializadoraregulada.es más de 2 millones de accesos únicos y 3,5 millones de accesos a las apps. Respecto a los servicios *online*, un total de 7 millones de clientes han utilizado las plataformas digitales habilitadas por la compañía.

Respecto a las redes sociales, se han alcanzado más de 160.000 fans/followers tanto en Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn. En total, durante este periodo, se han atendido más de 85.000 solicitudes *online*.

Desde mayo de 2020, el acceso para clientes con contratos en la comercializadora regulada se realiza íntegramente por www.comercializadoraregulada.es, poniendo a su disposición una app móvil para consultar sus facturas y contratos, disponible en iOS y Android.

La factura como canal de comunicación

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

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

Además, en España se han llevado a cabo diversos grupos focales de clientes para recoger su opinión sobre mejoras del servicio de lectura, facturación y cobro.

Finalmente, en el cuarto trimestre se ha iniciado el proyecto “Factura interactiva” con el objetivo de que el próximo año pueda ser un complemento a la factura actual, permitiendo al cliente interactuar sobre ésta para conocer informaciones históricas, comparativas y de detalle sobre los conceptos que le son facturados.

Digitalización de procesos

El cambio de rumbo de 2020 ha impulsado la digitalización de la compañía. Los principales procesos han sido sometidos a un exhaustivo análisis de detalle con el objetivo de evolucionarlos en consonancia con las herramientas tecnológicas disponibles en la actualidad. Este proceso evolutivo se ha realizado siguiendo los principios de agilidad, flexibilidad y eficiencia; sabiendo que el futuro trae herramientas tecnológicas disruptivas y que la compañía tiene que estar preparada para incorporarlas en sus procesos.

Junto con la evolución de los procesos, se ha incorporado al funnel de ventas un modelo automatizado de gestión de leads que permitirá establecer relaciones mucho más personales con los clientes potenciales y los usuarios.

En definitiva, este año se han sentado las bases tecnológicas y de proceso para cambiar de manera disruptiva en 2021 cómo se relaciona Naturgy con sus clientes y poder prestar un servicio mucho más personalizado.



Trabajamos con rigor
y transparencia
en la creación de valor
a largo plazo.

Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información no Financiera
2020

07

Compromiso con los resultados

07. Compromiso con los resultados



¿Qué significa para Naturgy? Riesgos y enfoque de gestión

En un entorno desafiante Naturgy actúa con el objetivo de mantener un perfil financiero y de negocio sólido y sostenible. El modelo de negocio de Naturgy, comprometido con la sostenibilidad, busca un equilibrio entre las actividades reguladas y las no reguladas y sigue una estricta política financiera.

Los accionistas e inversores de Naturgy constituyen uno de los principales grupos de interés de la compañía. Por ello, gestionar adecuadamente los riesgos y desarrollar un modelo de negocio sólido que garantice la sostenibilidad y la creación de valor a largo plazo, constituyen los aspectos clave del negocio.



¿Cuál es nuestro compromiso?

- Trabajar para obtener una rentabilidad sostenida adecuada al riesgo asumido y garantizando que la toma de decisiones considera los niveles y umbrales de riesgo aprobados.
- Promover una asignación y gestión eficiente de los recursos dentro del marco de la mejora continua de los procesos.
- Continuar incorporando aspectos de sostenibilidad acordes al entorno en la relación con inversores.



1. Resultados generales

Importe neto de la cifra de negocios

El importe neto de la cifra de negocios del ejercicio 2020 alcanza 15.345 millones de euros y registra una disminución del 26,1% respecto al año 2019, principalmente como resultado de la menor demanda de energía causada por el brote de COVID-19. Además, la incertidumbre causada por el COVID-19 ha tenido un impacto negativo en la evolución de las monedas latinoamericanas.

Evolución del Ebitda

El Ebitda del ejercicio 2020 alcanza los 3.449 millones de euros incluyendo los elementos no ordinarios. El Ebitda consolidado ordinario del ejercicio 2020 alcanza los 3.714 millones de euros, con una disminución del 14,6% respecto al año anterior. Por el lado positivo la actividad de comercialización ha experimentado una significativa recuperación especialmente por la mejora de los márgenes de electricidad mientras que la generación renovable se mantiene estable a pesar de los menores precios del pool gracias a una mayor producción. Por el contrario, las dificultades energéticas globales y el escenario macro han causado importantes impactos en Gestión de la energía y en Redes Latinoamérica, este último afectada por el tipo de cambio.

Ratio de endeudamiento

La deuda financiera neta a 31 de diciembre de 2020 se situó en 13.612 millones de euros, disminuyendo respecto a 31 de diciembre de 2019 por el efecto del traspaso a mantenido para la venta del negocio de distribución de electricidad en Chile. Como consecuencia, el ratio deuda financiera neta/Ebitda anualizado asciende a 3,9 veces en comparación con 3,6 veces a 31 de diciembre de 2019.

Flujo de caja

El fujo de caja después de minoritarios asciende a 1.626 millones de euros. La contribución de los resultados operativos se complementa con una disminución del capital circulante, por menores ventas y existencias, así como los esfuerzos de optimización. La gestión proactiva del capital circulantes ha sido una prioridad durante la crisis del COVID-19.

Transacciones completadas

- Compra del 34,05% de Medgaz a CEPSA a través de una sociedad vehículo al 50% con BlackRock's Global Energy & Power Infrastructure Fund.
- Firma de un acuerdo para la venta del 96,04% de participación en Compañía General de Electricidad, distribuidora de electricidad en Chile por un precio de venta (equity value) de 2.570 millones de euros y se completó la venta del negocio de generación eléctrica en Kenia.
- Emisión de un bono por importe de 1.000 millones de euros a 5 años y un cupón del 1,25%.
- Nuevos préstamos y líneas de crédito en España por importe de 1.225 millones de euros y 530 millones de euros respectivamente. En los negocios internacionales se formalizaron nuevos préstamos y líneas de crédito por un importe equivalente a 534 millones de euros y 66 millones de euros respectivamente.

Inversiones

Las inversiones materiales e intangibles del año 2020 alcanzan los 1.279 millones de euros, con una disminución del 24,1% respecto a las del ejercicio anterior.

Las inversiones de mantenimiento en el ejercicio 2020 ascienden a 546 millones de euros vs. 633 millones de euros en 2019, una reducción del 13,7% consecuencia de la optimización de los procesos de mantenimiento y del efecto tipo de cambio.

Las inversiones de crecimiento en el ejercicio 2020 representan aproximadamente el 60% del total y asciende a 733 millones de euros. Las inversiones de crecimiento en el 2020 incluyen:

- 115 millones de euros correspondientes al desarrollo de diversos proyectos de generación renovable en España (solares y eólicos), con 125 MW que han sido puestos en operación en el ejercicio 2020.
- 287 millones de euros invertidos en el desarrollo de 181 MW eólicos en Australia y 307 MW eólicos y solares en Chile que entrarán en operación en los próximos meses.

Naturgy recientemente ha llegado a varios acuerdos en Australia que incrementarán su actual presencia en el país en casi 700 MW sobre 2022, confirmando el compromiso de crecimiento en renovables.

Evolución bursátil y rentabilidad

Las acciones de Naturgy cerraron el ejercicio de 2020 a un precio de 18,96 euros y una capitalización bursátil de 18.384 millones de euros, lo que supone una disminución de la cotización del 15,4% respecto al cierre del año anterior.

■ Indicadores de estadísticas bursátiles

	2020	2019	2018
Nº de accionistas (en miles)	75	70	73
Cotización a 31/12 (euros)	18,96	22,40	22,26
Beneficio por acción (euros)	(0,36)	1,43	(2,82)
Capital Social (nº de acciones)	969.613.801	984.122.146	1.000.689.341
Capitalización bursátil (millones de euros)	18.384	22.044	22.275

■ Ratios financieros

	2020	2019 ⁽³⁾	2018
Endeudamiento (%) ^{(1), (2)}	54,7	52,2	51,2
Ebitda / Coste deuda financiera neta	6,9x	7,8x	7,5x
Deuda neta ⁽²⁾ / Ebitda	3,9x	3,6x	3,8x

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

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

⁽³⁾ 2019 reexpresado por actividades interrumpidas en 2020 en aplicación NIIF 5.

■ **Resultado neto consolidado (millones de euros)**

	2020	2019	2018
Beneficio neto de Naturgy	(347)	1.401	(2.822)

Beneficios obtenidos por país (millones de euros)	2020	2019
España	(642)	502
Argentina	(126)	46
Brasil	48	74
Chile	117	202
México	144	164
Panamá	11	14
Resto LatAm	24	56
Total LatAm	218	556
Resto del mundo	77	343
Total	(347)	1.401

El movimiento de subvenciones de capital recibidas se detalla en la Nota 15 de las Cuentas Anuales Consolidadas. No se han recibido subvenciones de capital en 2020 (14 millones de euros en 2019). El importe de las subvenciones de explotación recibidas se detalla en la Nota 24 de las Cuentas anuales consolidadas y el importe recibido asciende a 1 millón de euros en 2020 (1 millón de euros en 2019).

2. Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores

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

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

Naturgy ha continuado el Programa de Comunicación con analistas e inversores, fortaleciendo, con la mayor transparencia, la información económica y financiera que les permita el seguimiento del proyecto empresarial. En esta línea, durante 2020, representantes del equipo directivo de la compañía y de la unidad de Mercado de Capitales han mantenido 169 reuniones con inversores institucionales.

■ Indicadores de canales de comunicación

	2020	2019	2018
Reuniones con inversores y analistas ⁽¹⁾	169	366	523

⁽¹⁾ La reducción respecto al ejercicio anterior se debe al impacto de la pandemia, que ha limitado sustancialmente la capacidad de realización de reuniones y road-shows.

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

Desde el año 2012, Naturgy viene manteniendo reuniones con inversores enfocados de manera muy específica en evaluar las políticas de ESG del grupo. A lo largo de 2020, Naturgy ha continuado con esta actividad, participando en diversos eventos, entre los que destaca la "Conferencia ESG" organizada por Société Générale. Entre los inversores más relevantes con los que se han mantenido estas reuniones durante el ejercicio destacan Blackrock, Covalis, Allianz y LBBW AM.

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 2020 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 2020 un total de créditos verdes de 1.525 millones de euros que se suman a los 830 millones de euros del año 2019, de estos, 500 millones de euros corresponden al préstamo verde que suscribió Naturgy Renovables para financiar parte de sus inversiones, bajo los Principios de Préstamos Verdes.

Para mantener esta categoría, Naturgy Renovables deberá elaborar y entregar a las entidades acreditantes un informe de seguimiento ambiental que incorpore, al menos, la siguiente información:

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

4. Presencia e índices de inversión socialmente responsable

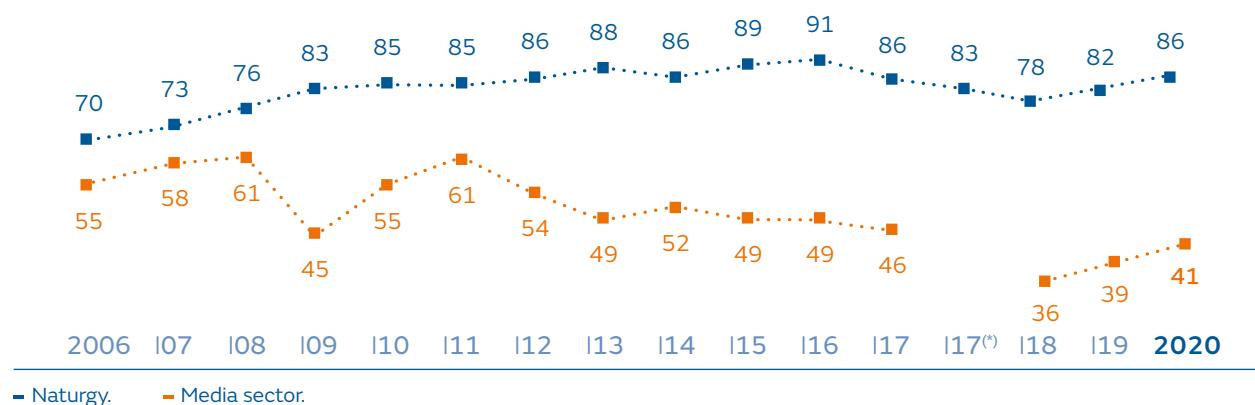
El desempeño de la compañía en materia social, medioambiental y de buen gobierno, le ha permitido situarse en posiciones de referencia en los principales índices de sostenibilidad. Naturgy forma parte desde hace 16 años de manera ininterrumpida, del Dow Jones Sustainability Index. En 2020 la compañía energética ha aumentado en cuatro puntos su puntuación respecto a 2019, obtiene la segunda posición en el sector Gas Utilities y mantiene el liderazgo en la dimensión ambiental. Del mismo modo, la compañía pertenece a FTSE4GOOD desde su creación en 2001, renovando también el liderazgo global del sector Multiutilities por segundo año. Asimismo, durante 2020, Naturgy ha sido evaluada por agencias de rating como MSCI en la que ha conseguido de nuevo la máxima valoración (AAA), Sustainalytics en la que mantiene un perfil de riesgo bajo frente a las 485 utilities evaluadas e ISS ESG en la que se mantiene dentro del 10% de empresas del sector con mejor valoración. La compañía ha mejorado la puntuación otorgada por la agencia Vigeo Eiris en 2020, cuya evaluación se realiza cada dos años, formando parte de las tres variantes de Euronext Vigeo, el World 120,

Europe 120 y Eurozone 120. Naturgy también forma parte de los índices MSCI Global Climate Index y MSCI ESG Leaders Index. Asimismo, Ecovadis, proveedor mundial de calificación de sostenibilidad empresarial valoró con la medalla de oro el desempeño de Naturgy en materia social, medioambiental y de buen gobierno.

En 2020, Naturgy ha sido reconocida como líder mundial por su acción frente al cambio climático, al ser incluida en el índice The Climate Change A List 2020 de Carbon Disclosure Project (CDP). La compañía ha obtenido la máxima valoración posible en este índice de cambio climático, en reconocimiento por sus acciones de reducción de emisiones, mitigación de los riesgos climáticos y desarrollo de una economía baja en carbono.

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

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



■ Naturgy. ■ Media sector.

Nota

^(*) El descenso de las cifras en 2018 se debe al cambio de metodología del índice. Para permitir la comparabilidad, la agencia que evalúa DJSI, RobecoSam, recalculó la nota obtenida en 2017, que es la que aparece con asterisco.





Abordamos los retos
del cambio climático
y contribuimos
a la sostenibilidad
del planeta.

Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información no Financiera
2020

08

Gestión responsable del medio ambiente

Contribución de Naturgy a los ODS



08. Gestión responsable del medio ambiente



¿Qué significa para Naturgy? Riesgos y enfoque de gestión

La gestión responsable del medio ambiente es uno de los valores fundamentales de Naturgy y eje principal de la estrategia de la compañía. Siempre ha sido así, pero en estos momentos de especial trascendencia para el sector energético, en particular, y para toda la sociedad, en general, Naturgy refuerza más, si cabe, su compromiso con la lucha contra el cambio climático y la protección del medio ambiente, siendo la transición energética una oportunidad única para transformar la compañía y contribuir de manera firme y sostenida a la descarbonización de la economía.

En la lucha contra el cambio climático, la inacción no es una opción dado que los riesgos de no actuar adecuadamente son muy elevados, es por ello que la protección del medio ambiente es una prioridad para Naturgy. Este compromiso se concretó en el Plan Estratégico 2018-2022, con el objetivo de ser un actor principal en la transición energética hacia un modelo de economía circular, baja en carbono y digital. Esta nueva estrategia se centra en el impulso de las energías renovables y en el cumplimiento de los objetivos sobre cambio climático del Acuerdo de París, a través de las siguientes palancas:

- Triplicar la capacidad instalada de generación renovable en 2022.
- Aumentar la electrificación en los países en los que Naturgy opera.
- Aprovechar el potencial del gas natural para reducir emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), sustituyendo a fósiles más contaminantes y proporcionando, a través de la generación eléctrica en centrales de ciclo combinado, el necesario respaldo que permita la rápida penetración de energías renovables.
- Desarrollar el gas natural en el transporte como combustible bajo en CO₂ y en contaminantes atmosféricos (partículas, SO₂) para mejorar la calidad del aire en las ciudades.
- En paralelo, impulsar el desarrollo del gas renovable (biometano e hidrógeno) como vector energético de futuro que sustituya paulatinamente al gas natural convencional y como alternativa de almacenamiento de energía, con el objeto de facilitar la transición a un modelo de economía circular baja en carbono.
- Mejorar la eficiencia energética tanto de los activos propios como de los clientes, ofreciendo productos y servicios energéticos eficientes.
- Digitalización como palanca de cambio en la relación con los clientes, en la gestión de los activos y en el diseño y operación de los procesos.

Actualmente, se está revisando el plan estratégico de la compañía y por tanto se actualizarán los objetivos, por supuesto, en la línea de ir más allá en cada una de las líneas de acción descritas.



¿Cuál es nuestro compromiso?

La Política de Responsabilidad Corporativa establece el compromiso de contribuir al desarrollo sostenible mediante 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:

- Contribuir a la mitigación y adaptación del cambio climático a través de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética, la aplicación de nuevas tecnologías.
- Integrar criterios ambientales en los procesos de negocio, en los nuevos proyectos, actividades, productos y servicios, así como en la selección y evaluación de proveedores.
- Minimizar los efectos adversos sobre los ecosistemas y fomentar la conservación de la biodiversidad.
- Promover el uso eficiente y responsable de la energía y los recursos naturales, estableciendo actividades encaminadas a la mejora en su gestión en el marco de la economía circular.
- Garantizar la prevención de la contaminación mediante la mejora continua de las tecnologías, el empleo de las mejores técnicas disponibles y al análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.

Estos compromisos se desarrollan y detallan en la Política global de Medio Ambiente, que aplica a todas las geografías y negocios, donde se establece que, desde su potencial de contribuir a la protección del medio ambiente, Naturgy asume voluntariamente el compromiso de ser un actor clave en la transición energética hacia un modelo de economía circular, bajo en carbono y digital. Para ello, se establecen cuatro ejes ambientales estratégicos:

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

Los principios básicos de actuación de Naturgy en estos ejes son:

Gobernanza y gestión ambiental

- 1.** Garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental y de requisitos voluntarios más exigentes; anticipando, en la medida de lo posible, la adaptación a las nuevas regulaciones.
- 2.** Prevenir la contaminación y reducir los impactos ambientales a lo largo de la cadena de valor, fomentando la implicación de los empleados, empresas colaboradoras y partes interesadas.
- 3.** Integrar el medio ambiente en la gestión de riesgos y oportunidades, así como en las fusiones y adquisiciones de activos a través de la realización de due diligences ambientales.
- 4.** Establecer objetivos que impulsen la mejora continua en el desempeño ambiental.
- 5.** 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.Cadena de suministro responsable.
- 6.** Impulsar la transparencia, en línea con los estándares internacionales de reporte, para facilitar la comunicación con nuestros grupos de interés.
- 7.** Apoyar la difusión de conocimiento y sensibilización en materia de energía y medio ambiente e impulsar un diálogo constructivo con las Administraciones Públicas, ONGs, universidades, clientes y demás grupos de interés.

Cambio climático y transición energética

- 8.** Promover las energías renovables, el gas natural y el ahorro y la eficiencia energética como elementos clave hacia un modelo bajo en carbono.
- 9.** Ofrecer soluciones para las ciudades y el transporte terrestre y marítimo que reduzcan las emisiones y mejoren la calidad del aire.
- 10.** Innovar en tecnologías y modelos de negocio que contribuyan a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- 11.** Respaldar 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.

Economía circular y ecoeficiencia

- 12.** 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.e.
- 13.** Fomentar el gas renovable como vector energético y de almacenamiento que facilite la transición a un modelo de economía circular y bajo en carbono.

Capital natural y biodiversidad

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

Además de los principios de actuación citados, la Política establece las funciones y responsabilidades de las diferentes áreas en la gestión ambiental de la compañía. A su vez, en 2019 se aprobó el "Plan de medio ambiente", el cual establece las líneas de acción que emanan de dicha Política y de los objetivos del Plan Estratégico 2018-2022, que se resumen en el cuadro siguiente:

Acción	Indicador	Objetivo 2022
Cambio climático y transición energética⁽¹⁾.	Porcentaje Ebitda industrial certificado en ISO 14001.	90% Ebitda industrial certificado bajo ISO 14001.
	Emisiones absolutas GEI alcance 1 y alcance 2.	Reducir un 21% las emisiones en 2022 respecto a 2017 hasta 17,3 millones t CO ₂ eq.
	Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica.	Reducir un 22% las emisiones específicas de CO ₂ de la generación eléctrica en 2022 respecto a 2017 hasta 304 t CO ₂ /GWh.
	Porcentaje del mix de generación de origen renovable medido en potencia instalada sobre total del grupo.	34% de potencia renovable en generación eléctrica.
Gas renovable e impulso de la Economía Circular.	Consumo total de agua.	Reducir un 20% el consumo de agua en 2022 respecto a 2017 hasta 22,4 hm ³ .
	Residuos totales (peligrosos y no peligrosos).	Reducir un 70% los residuos en 2022 respecto a 2017 hasta 247,2 kt.
	Porcentaje de residuos totales reciclados y valorizados (peligrosos + no peligrosos).	Duplicar el porcentaje de residuos reciclados y valorizados en 2022 respecto a 2017 hasta el 66%.
Protección de la biodiversidad y desarrollo del capital natural.	Iniciativas de mejora de la biodiversidad en todo el ciclo de vida de las instalaciones (construcción, operación, desmantelamiento).	Realizar al menos 300 iniciativas de biodiversidad al año.

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

Finalmente hay que señalar que actualmente se está elaborando el nuevo Plan Estratégico, lo que conllevará la revisión de los objetivos del "Plan de medio ambiente".

Gobernanza

El gobierno de Naturgy en medio ambiente recae sobre el Consejo de Administración a través de la Comisión de Sostenibilidad, la cual supervisa periódicamente la gestión de los riesgos y oportunidades ambientales y la evolución del desempeño, mediante el seguimiento de los principales indicadores y objetivos.

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

- El Comité de dirección, liderado por el presidente y la alta dirección de la compañía, 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 las políticas y estándares a seguir y realiza una supervisión de alto nivel de la evolución y 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 todos los indicadores y define y promueve los proyectos y acciones correctoras necesarias para asegurar el cumplimiento de los objetivos del Plan de Sostenibilidad, incluyendo los ambientales.
- En los Comités operativos de medio ambiente, en los que intervienen todos los negocios y geografías, se coordinan las actividades desarrolladas por las diferentes unidades, se garantiza una implantación homogénea de criterios y la difusión de buenas prácticas.
- La integración del medio ambiente en los procesos de negocio, en todas sus fases, desde el diseño, a la toma de decisiones, gestión de riesgos y oportunidades, planificación y ejecución de las actividades.
- Un sistema de gestión ambiental auditado externamente y certificado bajo la norma ISO 14.001, 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 medio ambiente.
- Metodologías y herramientas específicas de gestión ambiental.
- Innovación en tecnologías, productos y modelos de negocio ecoeficientes y menos intensivos en CO₂.
- Cadena de suministro responsable, 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.



Riesgos ambientales

La inadecuada gestión del cambio climático y de sus riesgos asociados puede suponer pérdidas sustanciales para la compañía, causadas por el incremento de la exposición a los desastres naturales, la tendencia de descarbonización del sector y la pérdida de afinidad por parte de los grupos de interés. Así mismo, una gestión indebida puede ocasionar impactos ambientales negativos y el deterioro de las condiciones naturales y de la biodiversidad en las zonas en las que opera la compañía. Esto, además del impacto directo en el entorno natural, puede ocasionar un daño reputacional, que es mayor si la compañía dispone de infraestructuras y/o realiza operaciones en áreas protegidas.

Los riesgos y oportunidades ambientales y de cambio climático están integrados en el modelo global descrito en el capítulo “Riesgos y oportunidades”.

Naturgy gestiona los sucesos ambientales con un enfoque preventivo. Para ello, evalúa las instalaciones con riesgo ambiental empleando como referencia estándares reconocidos. El primer elemento para la gestión son los planes de autoprotección y sus procedimientos asociados, en los que se identifican los riesgos y las respuestas más adecuadas ante los potenciales accidentes y situaciones de emergencia que pueden producir un daño ambiental, disponiendo los medios de contención necesarios y llevando a cabo simulacros periódicos. Complementariamente, se cuenta con procedimientos y sistemas globales y homogéneos en los diferentes negocios y geografías para el reporte, clasificación, seguimiento y gestión de los sucesos ambientales, entre los que se encuentran la herramienta Prosafety.

Esta metodología permite, además de un seguimiento adecuado y homogéneo de los eventos ambientales, la identificación, análisis, desarrollo, aplicación e intercambio de medidas preventivas y buenas prácticas en la gestión de riesgos a nivel global entre todas las áreas. Este enfoque permite actuar de manera preventiva, ya que no solamente se analizan los accidentes, sino que también se registran y gestionan los incidentes ambientales, que no llegan a generar daños significativos pero que son fuente de aprendizaje y prevención de sucesos de mayor entidad.

Los riesgos de cambio climático se gestionan siguiendo las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), considerando tanto los riesgos físicos como los de transición. Para el análisis específico del riesgo de cambio climático, Naturgy cuenta con una herramienta de desarrollo propio que le permite estimar la exposición a los riesgos a nivel agregado y desagregado por negocio, geografía, tecnología y ámbito temporal (corto, medio y largo plazo). Este modelo de riesgo de cambio climático adopta un escenario central basado en el A2 del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) para los parámetros de aumento de temperatura, lluvia, aumento del nivel del mar y eventos climáticos extremos. El modelo permite variar tanto los parámetros físicos como los que tienen una relación con los mercados energéticos y la regulación, como la penetración de las energías renovables, el precio del CO₂, la eficiencia energética y el precio de la energía. Para el análisis de las sensibilidades, se han adoptado dos escenarios adicionales en los que el precio del CO₂ y la penetración de las energías renovables se han tensionado al alza, y que corresponderían a escenarios ambiciosos de reducción de emisiones en un eventual endurecimiento de las políticas climáticas, ya que son los riesgos de transición los que tienen un impacto significativamente mayor para Naturgy. Así, se estima el impacto de los diferentes escenarios de cambio climático a través de indicadores físicos, medioambientales, de negocio y económicos. Además, se pueden simular escenarios de evaluación de impacto basados en nuevos productos y servicios o actuaciones de I+D+i. En el Informe de Huella de Carbono se aporta información detallada sobre riesgo climático.

Los riesgos físicos son considerados en el diseño de las nuevas instalaciones, como medida de adaptación ante el cambio climático. En las plantas en operación existen medidas de seguridad que permiten responder ante incidencias provocadas por fenómenos meteorológicos extremos, incluyéndose también estos eventos en los planes y protocolos de emergencia. Finalmente, la compañía realiza provisiones financieras para cubrir la materialización de posibles riesgos ambientales y dispone de garantías para cubrir la ocurrencia de estos riesgos en los seguros que tiene contratados. En concreto, los seguros que la compañía tiene contratados con coberturas medioambientales son:

- 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 500 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.



Evolución y resultados 2020

Como se ha mencionado anteriormente, la mejora continua y la medición del desempeño ambiental se basan en objetivos concretos y ambiciosos e indicadores definidos, medidos y auditados en el marco del sistema de gestión ambiental certificada (ISO 14.001), y que son hechos públicos para responder a nuestro compromiso de transparencia.

En el cuadro siguiente se muestra la evolución de los objetivos del "Plan de medio ambiente" vigente a 2020.

■ Gestión responsable del medio ambiente

	2020	2019	Plan medio ambiente		
			Año base 2017	Objetivo 2022	Variación 2020 vs 2017
Emissions absolutas de gases de efecto invernadero (GEI) alcances 1 y 2 (MtCO ₂ eq)	15,5	16,5	21,8	17,3	-29%
Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh)	297	301	388	304	-23%
Potencia instalada de origen renovable (%)	29	27	22	34	32%
Consumo de agua (hm ³)	20,3	20,0	28,0	22,4	-27%
Residuos producidos (kt)	159	154	824	247	-81%
Residuos reciclados o valorizados (%)	61	57	33	66	85%
Iniciativas de mejora de la biodiversidad (nº)	265	257	Ver nota ⁽¹⁾	300	n.a.
Actividad con certificación ambiental ⁽²⁾ (%)	92,2	88,7	87,7	90,0	5%

Notas:

⁽¹⁾Indicador creado en 2018.

⁽²⁾Porcentaje de Ebitda certificado. El Ebitda utilizado para calcular este porcentaje corresponde a cierre de noviembre

A continuación, se incluye la evolución de otros indicadores ambientales de interés:

	2020	2019	Variación 2020 vs 2019
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) alcance 1 (MtCO ₂ eq)	14,3	15,4	-7%
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) alcance 2 (MtCO ₂ eq)	1,2	1,1	9%
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) alcance 3 (MtCO ₂ eq)	123,2	129,4	-5%
Producción libre de emisiones ⁽¹⁾ (%)	32	27	19%
Consumo energético total dentro de la organización (TWh)	56	57,9	-3%
Consumo de energía fuera de la organización (TWh)	566	632	-10%
Consumo de materias primas combustibles (Mt)	5,2	5,5	-5%
Consumo de materias primas no combustibles (kt)	16,7	17,4	-4%
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales ⁽²⁾ (millones euros)	685	546	25%

Notas:

⁽¹⁾ Incluye generación hidroeléctrica, eólica, solar y nuclear.

⁽²⁾ Se han considerado todos los gastos e inversiones ambientales.

Como puede verse en las tablas anteriores, todos los objetivos están en senda de cumplimiento y la evolución del resto de indicadores es positiva, lo que pone de relieve el buen desempeño ambiental de la compañía.

1. Gobernanza y gestión ambiental

Naturgy es consciente de los impactos ambientales de sus actividades, por lo que la compañía presta una especial atención a la protección del medio ambiente y al uso eficiente de los recursos naturales para satisfacer la demanda energética. En el respeto al medio ambiente Naturgy actúa más allá del cumplimiento de los requisitos legales, adoptando requisitos ambientales más ambiciosos, involucrando a los proveedores, trabajando con los distintos grupos de interés y fomentando el uso responsable de la energía.

Los efectos actuales y previsibles más significativos de las actividades de la compañía sobre el medio ambiente son los siguientes:

- 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⁾.

⁽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.

El enfoque de la gestión ambiental de Naturgy se basa en la aplicación del principio de prevención y es 360º, considerando toda la cadena de valor del negocio. Naturgy cuenta desde hace años con un sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud (SIG), certificado en la componente ambiental según los requisitos de la norma ISO 14001:2015, que es auditado externamente todos los años. El sistema de gestión ambiental está orientado a prevenir la contaminación y reducir los impactos ambientales a lo largo de toda la cadena de valor, involucrando a empleados, suministradores y otras partes interesadas. Los procesos certificados por este sistema son:

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

Para garantizar la consistencia y homogeneidad en los procesos clave de gestión ambiental, existen metodologías y herramientas globales que son utilizadas en los diferentes negocios y geografías de la compañía, entre las que cabe citar:

- Themis, para la identificación, registro, seguimiento y gestión del cumplimiento de los requisitos legales.
- Prosafety, para el registro y gestión de los hallazgos, no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora de la gestión ambiental.
- Damas, para identificar y evaluar los aspectos ambientales directos e indirectos de la compañía, permitiendo establecer los aspectos más relevantes a tener en cuenta tanto en la gestión ambiental de los mismos, como en los objetivos ambientales que se definen anualmente.
- Planificación ambiental, mediante la que se definen líneas de acción que son implementadas y supervisadas para la reducción del impacto ambiental y la mejora continua.
- Enablon, para el registro y gestión centralizada de los indicadores ambientales relativos a emisiones atmosféricas, consumos de materias primas, agua y otros recursos, vertidos, residuos, etc. El sistema también se utiliza para el seguimiento de los objetivos y planes de acción en medio ambiente.
- Huella de carbono, para determinar las emisiones de gases de efecto invernadero a lo largo de toda la cadena de valor, incluyendo las emisiones indirectas, producidas por terceros, aguas arriba y aguas abajo de las actividades del grupo.
- Sistema de información geográfica de biodiversidad, donde se localizan los espacios naturales protegidos, las instalaciones del grupo y las iniciativas llevadas a cabo para proteger y mejorar el capital 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

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

■ Certificado.

En 2020, el 92,2% del Ebitda proviene de actividades industriales con certificación ambiental ISO 14.001. Esta certificación se ha obtenido tras superar las auditorías externas llevada a cabo por AENOR.

Cadena de suministro

En lo que se refiere a la cadena de suministro, los proveedores, suministradores y colaboradores externos son fundamentales en la gestión de la sostenibilidad y el medio ambiente. Por ello, el modelo de compras y gestión de proveedores global tiene en cuenta criterios ambientales, entre los que se incluye el cambio climático, atmósfera, agua, suelo, paisaje, territorio, patrimonio, consumo de recursos, producción de residuos y biodiversidad. En el capítulo “Cadena de suministro responsable” puede encontrarse una descripción detallada de dicho modelo.

Complementariamente, se ha reforzado la integración del aspecto de cambio climático en la cadena de suministro a través de la iniciativa CDP Supply Chain.

Requisitos legales y sanciones

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

En 2020 la compañía ha recibido una única sanción significativa (importe superior a los 10.000 €) en materia ambiental, por valor de 76.363 euros. Originada en 2017, actualmente con recurso de apelación interpuesto. Se produjo en el Concello de Oleiros (Galicia), por unos trabajos de tala y poda en terrenos propiedad municipal por dónde discurre una línea eléctrica propiedad de Naturgy (UFD).

Riesgos ambientales

En cuanto a los sucesos ambientales, en la tabla siguiente se incluye un cuadro con los principales derrames ocurridos en 2020. 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. 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. Hay que destacar la mejora producida respecto al año 2019, con una reducción en todos los parámetros, en especial la bajada del 97% en el volumen total de vertidos respecto a los 29,5 m³ vertidos en 2019.

■ Tabla derrames

2020					
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	7	Aceite (5), combustible (1) y ácido sulfúrico (1)	0,6	25	España (6), y México (1)
Distribución de gas y electricidad	20	Aceite (18) y combustible (2)	0,3	134	Chile (15) y España (5)
Total	27	---	0,9	159	---

Formación ambiental

La formación ambiental es otra de las herramientas básicas para prevenir y reducir los impactos negativos y mejorar el control operacional ambiental en las actividades. Por ello, Naturgy presta especial importancia a identificar y asegurar el conocimiento necesario de medioambiente en todos sus empleados.

En 2020 se han impartido un total de 3.418 horas a 1.503 participantes, con un desempeño del 185% y 188% respecto a las horas y participantes de acuerdo con lo planificado, superando la formación prevista inicialmente.

Comunicación y sensibilización ambiental: diálogo con los grupos de interés

La transparencia, la sensibilización, la difusión de conocimiento en energía y medio ambiente y el diálogo constructivo con los grupos de interés son algunos de los principios de actuación definidos en la Política Global de Medio Ambiente de Naturgy.

Entre las actividades desarrolladas en 2020 cabe destacar:

- Publicación de informes ambientales en www.naturgy.com: Informe de Huella de Carbono 2019 e Informe de Biodiversidad 2017-2019.
- Participación en iniciativas colaborativas para la mejora del medio ambiente, entre otras:
 - Comisión Desarrollo sostenible y Medio ambiente de la CEOE.
 - Comisión de Economía Circular de la Cámara de Comercio de España.
 - Grupo de trabajo de Economía Circular de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
 - Grupo de trabajo de Economía Circular de COTEC.
 - Clusters de economía circular y cambio climático de Forética.
 - Grupo Español de Crecimiento Verde, del que Naturgy es socio fundador.
 - 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.
 - Participación en el proyecto "LIFE BooGI BOP" para fomentar la biodiversidad en entornos urbanos y rurales.
- Inclusión en pactos e iniciativas por el medio ambiente:
 - 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, economía circular y biodiversidad.
- Organización de webinars de difusión externa sobre temas ambientales, como por ejemplo la celebrada para conmemorar el Pacto Europeo sobre el Clima “Naturgy: biometano, economía circular en el sector agrícola y ganadero contra el cambio climático y para la reactivación rural”.
- A través de la factura se han enviado mensajes a los clientes para fomentar medidas de ahorro y eficiencia energética.

Complementariamente, a través de la Fundación Naturgy, se han realizado numerosas iniciativas para difundir, formar, informar y sensibilizar a la sociedad en temas de energía y medio ambiente. En el capítulo Compromiso Social pueden consultarse las actividades y resultados conseguidos, resumiéndose a continuación las más significativas:

- Tallerse divulgativos sobre eficiencia energética para familias vulnerables, colegios, administraciones públicas y tercer sector.
- Diversos seminarios sobre energía y medio ambiente y nuevas publicaciones.
- Programas didácticos innovadores, como “Efigy education”, dirigido a 20.000 alumnos de centros educativos de más de 100 municipios de toda España que explora las nuevas tecnologías para la transición energética, la preservación del medio ambiente y el consumo responsable de la energía.
- También se ha seguido desarrollando, a través de la Fundación, acciones de voluntariado ambiental corporativo para fomentar entre los empleados y sus familias una actitud positiva en la conservación de la biodiversidad. Se han realizado dos jornadas presenciales de voluntariado ambiental en sendos espacios naturales. En 2020, debido a la pandemia la actividad se ha traslado a modo virtual con la organización de 4 talleres sobre distintas temáticas como huertos urbanos, aves y murciélagos con la elaboración de cajas nido y hoteles para insectos. Han participado 367 voluntarios entre empleados y sus familiares.

Finalmente hay que señalar que, con el fin de asegurar la efectiva comunicación con las partes interesadas externas, existen diferentes mecanismos formales de reclamación. Recibir adecuadamente las quejas ambientales resulta de gran valor pues suponen una oportunidad de mejora de la gestión ambiental. Durante 2020, se registraron 39 quejas o reclamaciones en materia ambiental, 36 de las cuales han sido solucionadas durante el año, estando el resto en proceso de resolución.



Inversiones y gastos ambientales

Naturgy realiza un esfuerzo significativo en materia de protección ambiental, proporcionando los medios y recursos necesarios. Las actuaciones ambientales realizadas en el ejercicio 2020 han alcanzado un total de 685 millones de euros (546 millones de euros en el ejercicio 2019), de los que 532 millones corresponden a inversiones ambientales y 153 millones a gastos incurridos en la gestión ambiental de las instalaciones, excluidos los derivados del mercado de carbono. Dentro de las inversiones realizadas, destacan los 494 millones de euros de inversión en proyectos renovables, que contribuirán a la transición energética y a reducir las emisiones específicas de CO₂ y otros contaminantes atmosféricos.

En el gráfico siguiente se desglosan las inversiones y gastos ambientales.

■ Inversiones ambientales (millones euros)



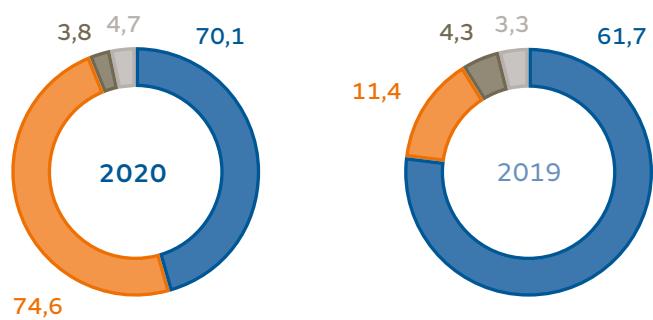
Total inversiones

532,3 millones €

465,1 millones € en 2019

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

■ Gastos ambientales (millones euros)



Total gastos

153,2 millones €

80,7 millones € en 2019

- Gobernanza y gestión ambiental.
- Cambio climático y transición energética ⁽¹⁾.
- Economía circular y ecoeficiencia.
- Biodiversidad y capital natural.

⁽¹⁾ El incremento en los gastos en la categoría Cambio climático y transición energética respecto a 2019 se debe en gran medida a la inclusión de los gastos de operación y mantenimiento de las instalaciones renovables, cuyo funcionamiento contribuye a la reducción de emisiones GEI.

Gobernanza y gestión ambiental: logros y hechos destacados en 2020

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2020
Gobernanza	Creación de la Comisión de Sostenibilidad delegada del Consejo de Administración. Creación de la Unidad de Medioambiente y Responsabilidad Social, en la Dirección de Sostenibilidad, Reputación y Relaciones Institucionales, con dependencia directa del Presidente.
Gestión ambiental	92% del Ebitda proviene de actividades industriales certificadas en gestión ambiental por la ISO 14.001. Aumento de la partida para actuaciones ambientales (inversiones y gastos ambientales) un 25% en 2020 respecto a 2019, alcanzando un total de 685 millones de euros.
Premios y reconocimientos	Primer premio European Business Awards for the Environment, convocados por la Comisión Europea, en la sección de Gestión Ambiental, a las empresas que compatibilizan la sostenibilidad ambiental con el éxito empresarial. Ganadores tanto en la sección nacional (115 candidaturas) como la europea (94 candidaturas).

2. Cambio climático y transición energética

Naturgy considera que el cambio climático es un reto ambiental a nivel global y se compromete a ofrecer a sus clientes productos y servicios energéticos ecoeficientes y menos intensivos en CO₂ para contribuir a la mitigación del cambio climático y a la transición energética. Las principales líneas estratégicas de actuación en materia de clima para reducir las emisiones de GEI son:

- Promover las energías renovables y favorecer su integración mediante el desarrollo de redes inteligentes.
- Cerrar las centrales de generación de electricidad con carbón.
- Promover el gas natural como alternativa a los combustibles fósiles más emisores.
- Desarrollar tecnologías y nuevos modelos de negocio para reducir emisiones, como por ejemplo el gas renovable, tanto con residuos orgánicos como a partir del hidrógeno producido a partir de electricidad renovable.
- Promover la eficiencia energética en instalaciones propias y de clientes.
- Impulsar la movilidad sostenible que reduzca las emisiones de GEI y también la contaminación atmosférica, contribuyendo a la mejora de la calidad del aire.

Para la gestión del cambio climático, además de la herramienta de gestión del riesgo de cambio climático, se lleva a cabo la medición, control y seguimiento de las emisiones de GEI y de los planes operativos desarrollados para reducirlas, plasmándose la evolución anualmente en el Informe de Huella de Carbono, incluido como anexo en este documento. El compromiso con la transparencia y difusión de la información relativa al cambio climático se materializa en la publicación de dicho informe, así como en la participación en los índices internacionales de referencia

en cambio climático, como el CDP Climate Change. Hay que destacar que Naturgy ha sido reconocida por este índice por su gestión climática, obteniendo la máxima calificación en CDP Climate Change 2020 (A List), manteniéndose desde 2011 en la banda de liderazgo.

Complementariamente, Naturgy ha asumido voluntariamente compromisos mediante la adhesión a iniciativas relacionadas con el clima, como Carbon Pricing Leadership Coalition (CPLC), Caring for Climate, declaración del deber fiduciario y la divulgación en el cambio climático, declaración de apoyo al Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) y participación en la iniciativa Science Based Targets.

Dado que algunas de las actividades de Naturgy se encuentran reguladas por la Directiva Europea de Comercio de Emisiones (Fase III 2013-2020), para la cobertura de estas emisiones de CO₂, se realiza una gestión integral de la cartera para la adquisición del 100% de los derechos de emisión equivalentes a su generación, ya que desde el 1 de enero de 2013 el sector eléctrico no recibe asignación gratuita. Para ello se participa activamente tanto en el mercado primario, a través de las subastas, como en el secundario.

Inventario de huella de carbono

En el Informe de Huella de Carbono 2020, incluido como anexo en este documento, se presenta información detallada del desempeño en clima, así como la descripción de los estándares, metodologías, factores de conversión, supuestos y herramientas de cálculo utilizados. A continuación, se resumen los datos más relevantes:

■ Emisiones (tCO₂ eq)

	2020	2019
Alcance 1	14.301.874	15.415.253
Alcance 2	1.153.608	1.098.662
Alcance 3	123.217.903	129.433.473
Actividades asociadas a combustibles y energía aguas arriba	30.638.299	28.390.264
Carbón	107.120	67.446
Gas natural	20.137.098	16.583.367
Petróleo	185.822	392.403
Electricidad	10.208.259	11.347.048
Viajes de negocios	621	3.108
Movilización de trabajadores	8.286	9.314
Utilización de productos vendidos	92.462.851	100.959.590
Gas natural	92.462.851	100.959.590
Inversiones	107.846	71.197
Total	138.673.385	145.947.388

Otros indicadores de cambio climático

■ Emisiones de GEI

	Valor objetivo senda 2020	2020	2019
Emisiones directas de GEI alcance 1 (MtCO ₂ eq/año)	17,8	14,3	15,4
Emisiones indirectas de GEI alcance 2 (MtCO ₂ eq/año)	1,3	1,2	1,1
Factor de emisión (tCO ₂ /GWh)	338	297	301
Emisiones por fugas en redes de gas (tCO ₂ eq/km red)	6,1	5,7	5,7
Media emisiones directas GEI (alcance 1) tres últimos años ^(*)	n.a.	16,0	18,1

^(*) Nota: la media de emisiones directas GEI de los tres últimos años en 2020 corresponde al promedio 2018, 2019 y 2020. En el caso de 2019, corresponde al promedio 2017, 2018 y 2019.

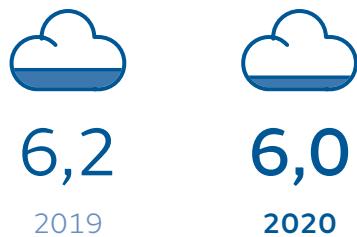
Ratio intensidad de emisiones

Cobertura de las instalaciones reguladas por la Directiva Europea de Comercio de Emisiones en la Fase III (2013-2020)

- Asignación de derechos de emisión de CO₂ o equivalente (millones de toneladas)

Emisiones totales de CO₂

afectadas por la normativa que regula el Sistema Europeo de Comercio de Emisiones.

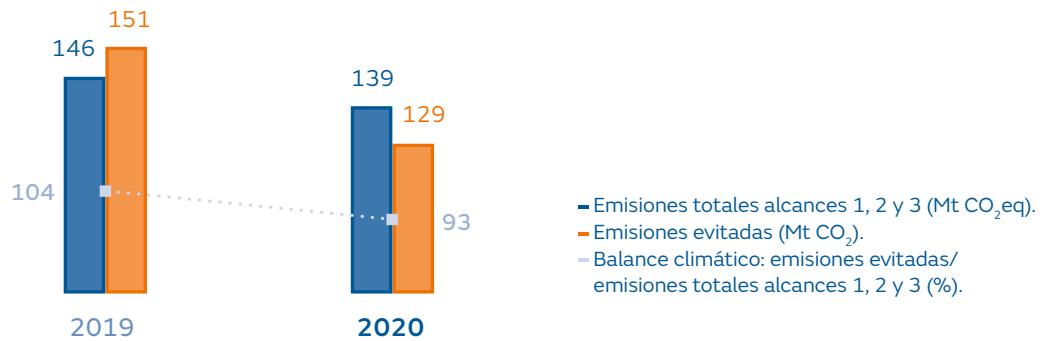


Iniciativas para reducir emisiones de GEI y ahorros de energía asociados

Eisiones evitadas ⁽¹⁾	Eisiones evitadas 2020 (tCO ₂ eq)	Ahorro de energía 2020 (GWh)	Eisiones evitadas 2019 (tCO ₂ eq)	Ahorro de energía 2019 (GWh)
Gas natural: reducción de emisiones de CO₂ por desplazamiento de carbón y derivados del petróleo, de mayores emisiones	120.304.619	161.637	139.922.516	195.207
Producción de electricidad	76.787.895	133.522	95.991.693	166.697
Industria	22.497.930	10.353	22.414.029	10.198
Residencial/comercial	10.906.893	11.461	11.622.165	12.183
Transporte	2.801.792	2.807	2.811.566	2.817
Cogeneración	7.310.108	3.493	7.083.063	3.312
Energías renovables: desplazamiento de generación con combustibles fósiles	5.001.239	19.593	6.252.903	16.917
Parques eólicos	2.494.745	9.723	2.607.393	7.213
Producción hidráulica	2.179.056	8.616	3.280.482	8.594
Producción fotovoltaica	327.438	1.253	365.028	1.110
Ahorro y eficiencia energética en instalaciones propias y en las de los clientes	1.058.308	2.198	1.190.936	2.942
Instalaciones propias: plan operativo de eficiencia energética	-	-		
Renovación redes en transporte y distribución gas	746.958	545	742.898	553
Actuaciones en distribución eléctrica	1.109	4	20.191	146
Ciclos combinados	47.361	242	85.352	428
Centrales de carbón	7.952	24	11.790	35
Centrales de fuel	12.680	46	26.894	105
Instalaciones de clientes				
Servicios energéticos	242.249	1.336	303.811	1.675
Otros				
Producción nuclear	2.309.669	-4.574	4.047.879	-3.603
Total grupo	128.673.836	178.854	151.414.234	211.463

⁽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)".

■ Balance climático



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

El balance climático expone la relación entre nuestras emisiones (directas e indirectas) y las emisiones evitadas por nuestros activos, productos y servicios. Este balance, si bien está sujeto a la variabilidad propia del negocio y del entorno en que nos movemos, en el largo plazo marca una tendencia que nos indica si estamos alineados con el objetivo global de neutralidad climática introducido en el Acuerdo de París. En 2020 el balance ha sido del 93%.

En lo que respecta a la evolución de nuestras emisiones directas GEI, hemos reducido nuestras emisiones directas de GEI (alcance 1) un 42% desde 2012. En la siguiente gráfica se representa la evolución en el tiempo, destacando el descenso a partir de 2017, con la puesta en marcha del Plan Estratégico 2018-2022.

■ Emisiones GEI Alcance 1 (MtCO₂eq)



Cambio climático y transición energética: logros y hechos destacados en 2020

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2020
Gestión climática	<p>Naturgy fue reconocida externamente por su gestión climática, obteniendo la máxima calificación en CDP Climate Change 2020 (A List), manteniéndose desde 2011 en la banda de liderazgo.</p> <p>Diploma “Ejemplos Empresariales de Acciones #PorElClima2020” de la Comunidad #PorElClima, por el esfuerzo y compromiso para hacer frente a la emergencia climática.</p>
Reducir las emisiones directas de CO₂	<p>Cierre en el primer semestre de 2020 de todas las centrales de carbón de Naturgy, lo que implica una importante reducción de las emisiones de CO₂ y otros contaminantes atmosféricos.</p>
Promover la electricidad renovable	<p>Puesta en marcha de nuevos proyectos renovables (151 MW eólicos en España), que han supuesto un incremento de la potencia renovable instalada hasta el 29% a nivel global y un aumento de la electricidad producida a partir del agua, del viento y del sol, que ha alcanzado el 22% de la electricidad total generada en el año 2020.</p> <p>La penetración de energías renovables en el sistema se ha visto favorecida por los más de 9.800 MW de potencia instalada en ciclos combinados de Naturgy, la tecnología térmica convencional más ecoeficiente que actúa de respaldo de la generación renovable en momentos de falta de agua, viento o sol.</p>
Reducir emisiones fugitivas de GEI en redes de gas	<p>Renovación de redes de gas, sustituyendo tuberías de hierro fundido por polietileno, materiales con menores fugas de metano.</p> <p>Sectorización de las redes de gas mediante válvulas de corte que permiten aislar las zonas donde se detectan fugas para reducir las emisiones de metano durante las labores de localización y reparación de la incidencia.</p> <p>Mejora de los equipos de control y monitoreo remoto de los sistemas de distribución para facilitar la operación, detección y reducción de fugas.</p> <p>Reducción de fugas de metano mediante los reseguimientos de la red de gas (inspecciones rutinarias periódicas para identificar fugas no detectadas), la reducción de la presión en épocas de bajo consumo y la mejora de los planes de atención a fugas para reducir los tiempos de respuesta.</p> <p>Mejora en la operación y el mantenimiento de las infraestructuras de transporte de gas para la reducción de los venteos.</p> <p>Instalación de contadores inteligentes en España.</p>
Reducción de emisiones de SF₆	<p>Sustitución de equipos con SF₆ (gas de efecto invernadero) por nuevos modelos con menor tasa de fuga.</p> <p>Participación de la distribución eléctrica en el Acuerdo Voluntario para la reducción de emisiones de SF6 promovido por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.</p>
Desplazar combustibles intensivos en carbono	<p>La distribución y comercialización de gas natural en usos en los que sustituye a combustibles de mayores emisiones (carbón, derivados del petróleo) han supuesto la reducción de 120 millones MtCO₂eq, así como de otros contaminantes atmosféricos (SO₂, partículas, NO_x).</p>

Continúa >

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2020
Movilidad sostenible para clientes	<p>Se han realizado 7 operaciones de bunkering en 2 buques, donde se han desplazado combustibles derivados del petróleo por gas natural licuado, que es la alternativa más ecoeficiente en el transporte marítimo tanto en términos de emisiones GEI como de otros contaminantes.</p> <p>Implantación de soluciones integrales y personalizadas de movilidad eléctrica que permite a los clientes disfrutar de su punto de recarga de vehículo eléctrico.</p> <p>Puesta en servicio de 5 nuevas estaciones de gas natural vehicular en España.</p>
Movilidad sostenible para empleados	<p>Puesta en marcha en instalaciones propias de puntos de recarga para fomentar la movilidad eléctrica (oficinas San Cugat, centrales de ciclo combinado de Sabón y Palos ...). Debido a esta última iniciativa, la central de ciclo combinado de Palos obtuvo el premio Lince 2020.</p> <p>Puesta en servicio de flotas de vehículos eléctricos para aumentar la sostenibilidad ambiental de las flotas (UFD, Panamá).</p> <p>Campañas de sensibilización a empleados para utilización de transporte más sostenibles.</p> <p>Digitalización de procesos para reducir los trámites presenciales y los trasladados asociados (Argentina).</p>
Incrementar la eficiencia energética en instalaciones propias y en las de clientes	<p>Plan Operativo de Eficiencia Energética en instalaciones propias, que ha logrado evitar la emisión de 1.058 kt CO₂ eq.</p> <p>Renovación de calderas, conversión de clientes para sustituir el consumo de derivados del petróleo por gas natural, soluciones de autoconsumo personalizadas, proyectos de cogeneración, instalación de fotovoltaica en hogares y negocios, soluciones de iluminación y climatización eficiente.</p>
Innovación en productos y servicios energéticos bajos en carbono	Comercialización de tarifas y productos ECO en España, como la Tarifa ECO Eléctrica, para proporcionar a los clientes el 100% de su energía de origen renovable (aproximadamente 5.400 GWh, un 29% de la energía suministrada) y tarifa gas neutro, un servicio de suministro de gas natural compensado mediante la neutralización de sus emisiones de CO ₂ .

3. Economía circular y ecoeficiencia

Naturgy se compromete a impulsar la economía circular mediante la utilización eficiente de los recursos para reducir impactos ambientales. Para ello, se desarrollan diferentes líneas de acción centradas básicamente en:

- Desarrollar el gas renovable (biometano e hidrógeno) como vector energético y de almacenamiento que facilite la transición a un modelo de economía circular y descarbonizado, de forma que pueda ser inyectado en las infraestructuras gasistas y pueda sustituir al gas natural convencional.
- Mejora de la ecoeficiencia en el uso de los recursos, la energía, el agua y las materias primas, reduciendo la contaminación, los residuos y sus impactos sobre el medio ambiente e impulsando iniciativas basadas en la economía circular.

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 al consumo de energía, la apuesta de Naturgy por las renovables y la promoción del ahorro y la eficiencia energética, tanto en instalaciones propias como de los clientes, contribuye a la reducción de los impactos ambientales por la energía no consumida. A continuación, se incluyen los datos de consumo energético tanto dentro como fuera de la organización⁽⁵⁾.

■ Consumo energético total dentro de la organización (GWh)

	2020	2019
Combustibles no renovables	85.750	92.051
Gas natural	68.060	73.127
Carbón	2.929	1.844
Derivados del petróleo	1.641	3.466
Uranio	13.120	13.614
Combustibles renovables	-	-
Electricidad adquirida para consumo	3.181	3.027
Electricidad renovable generada (no incluida en el consumo de combustibles)	9.202	7.549
Electricidad y vapor vendido	-42.140	-44.777
Total	55.993	57.850

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 por segmento de actividad

	2020			2019		
	Consumo de energía dentro de la organización (GWh)	Importe neto cifra de negocio (millones de euros)	Ratio [GWh / importe neto cifra de]	Consumo de energía dentro de la organización (GWh)	Importe neto cifra de negocio (millones de euros)	Ratio (GWh / importe neto cifra de)
Total	55.993	15.345	3,65	57.850	20.761	2,79

⁽⁵⁾ En el cálculo del consumo energético se han considerado los valores de PCI (poder calorífico inferior) y PCS (poder calorífico superior) de los diferentes combustibles definidos por la Oficina Española de Cambio Climático.

■ Consumo de energía fuera de la organización (GWh)

	2020	2019
Uso final del gas natural comercializado	509.289	566.832
Electricidad	56.610	64.792
Total	565.899	631.624

En 2020 se ha producido un descenso del 3% del consumo de recursos energéticos dentro de la organización, y del 10% fuera de ella.

■ Materiales utilizados por peso o volumen (Mt)

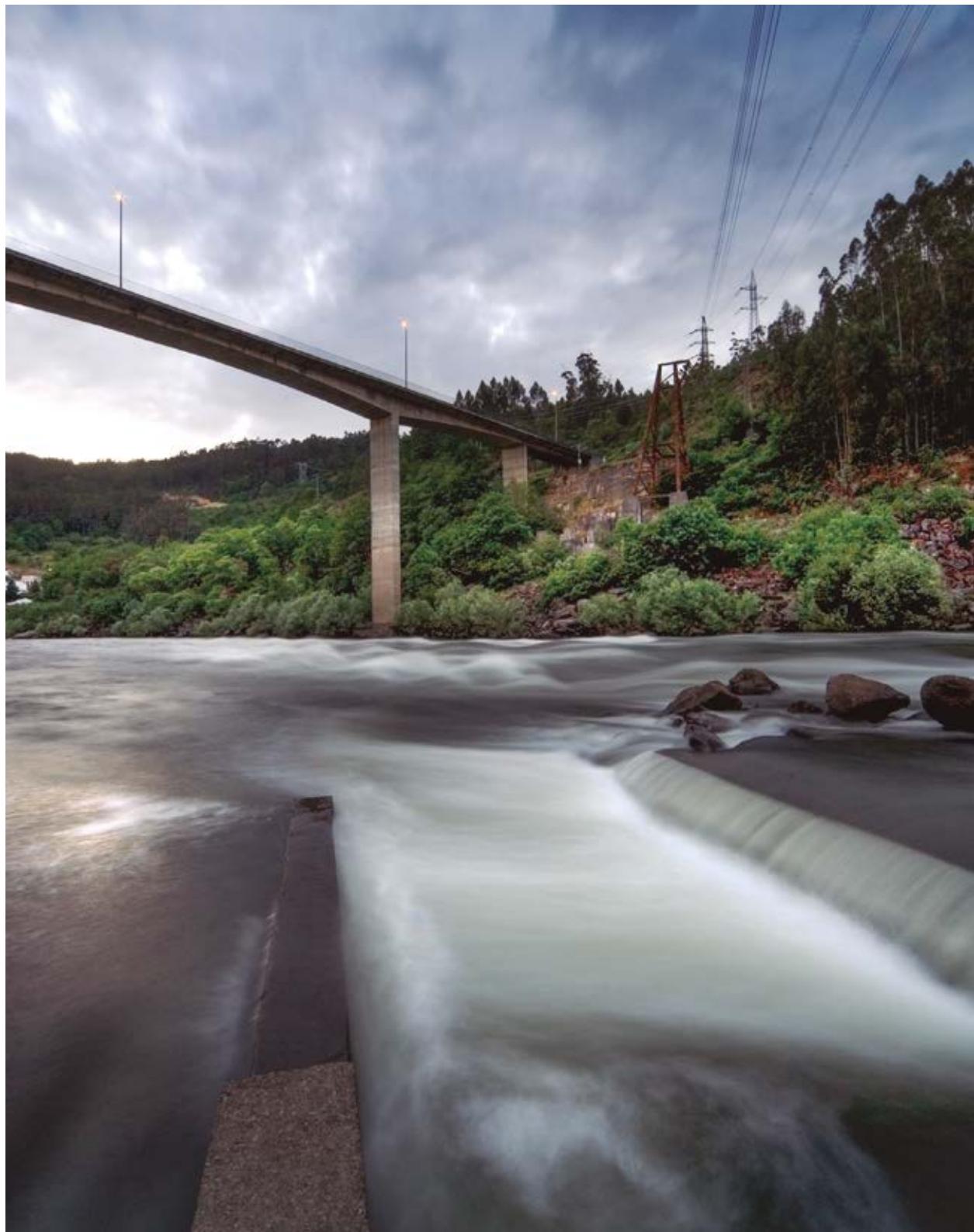
	2020	2019
Combustibles	5,19	5,50
Gas natural	4,57	4,90
Carbón	0,47	0,30
Derivados del petróleo	0,15	0,30
Uranio	0,00001	0,00001

■ Materiales utilizados por peso o volumen (kt)

	2020	2019
Otros materiales	16,71	17,40
Carbonato de calcio	9,30	10,70
Aceite lubricante/hidráulico	0,61	1,10
Ácido sulfúrico	1,72	1,20
Nitrógeno	1,06	1,30
Hipoclorito de sodio	0,57	0,50
Hidróxido de calcio	0,96	0,80
Hidróxido de sodio	0,74	0,31
Resto de otros materiales ^(*)	1,75	1,49

^(*) Incluye el consumo de papel y tóner, que en 2020 ha sido de 61 t y 1,9 t, respectivamente, muy inferiores a los registrados en 2019 (166 t y 3,7 t respectivamente) debido a la situación de teletrabajo como consecuencia del COVID19.

En lo que se refiere a los materiales utilizados, se constata el descenso en el consumo en peso, tanto de combustibles (6% de reducción), como otros materiales no combustibles (4% de reducción) respecto a 2019.



Aqua

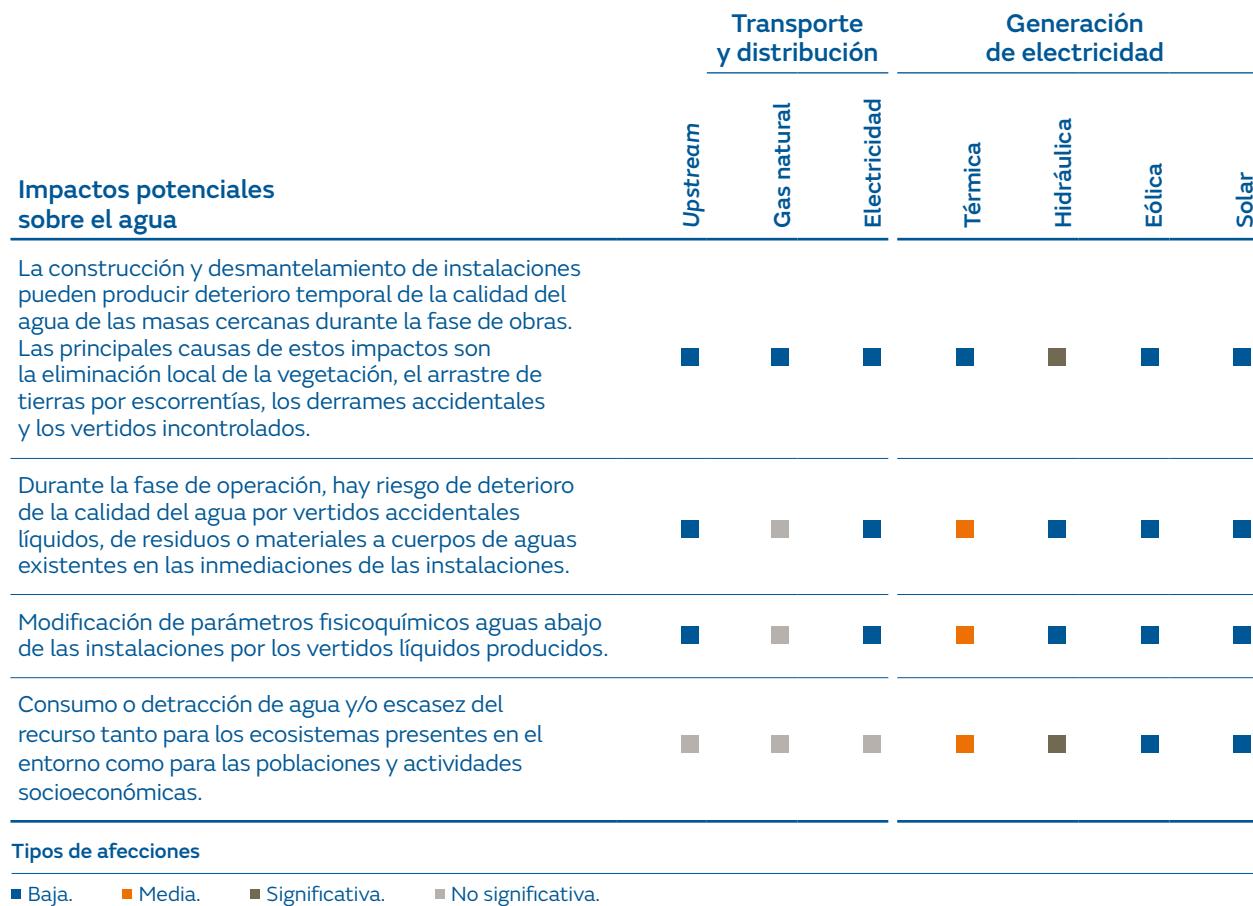
El agua es uno de los recursos naturales utilizados en los procesos. Del agua total captada por la compañía, la mayor parte es devuelta al medio, representando el consumo un porcentaje muy pequeño del total, de apenas el 2%.

■ Captación, consumo y vertido de agua (hm³)

	Valor objetivo senda 2020	2020	2019
Volumen total de agua captada del medio	858	928	791
Consumo total de agua	25	20	20
Volumen total vertido	836	909	779

Nota: el desfase existente en el balance de agua en 2020 se debe a que en el vertido se contabilizan aguas pluviales recogidas por las redes de drenaje de las instalaciones.

A continuación, se enumeran los principales impactos potenciales que las actividades de Naturgy pueden producir sobre este recurso:



En la fase de diseño de las instalaciones susceptibles de generar impactos significativos sobre el medio ambiente, 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 todas 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, por lo que los grupos de interés participan del procedimiento presentando las alegaciones y propuestas que consideren oportunas, muchas de las cuales acaban siendo integradas en la solución final. El resultado de este proceso es una autorización ambiental en la que se especifican los condicionantes concretos aplicables a cada proyecto, y que garantizan que la gestión del agua se ajusta tanto al contexto local de disponibilidad del recurso como a las políticas públicas aplicables. Eventualmente, en los casos en que las instalaciones se sitúen en zonas sin requerimientos locales sobre vertidos, se toman como referencia estándares internacionalmente reconocidos, como por ejemplo los establecidos por las guías del Banco Mundial.

Una vez las instalaciones entran en construcción u operación, se realizan los monitoreos y análisis fijados en los estudios ambientales y en la autorización, para garantizar que se mantiene la calidad del medio y la disponibilidad del recurso compartido, lo cual queda avalado por el sistema de gestión ambiental auditado externamente y certificado por ISO 14.001.

La existencia y magnitud de los impactos dependerán tanto de la fuente de agua utilizada como de la cantidad del recurso que se consuma. En el caso de Naturgy, la principal fuente de agua utilizada a nivel global es el agua de mar, que representa en 2020 el 97% del total. A continuación, se encuentra el agua residual que proviene de otras industrias o de origen urbano y que es tratada para ser reutilizada en nuestros procesos evitando así el consumo de agua dulce, sobre todo en zonas de escasez. Finalmente, y en menor medida, se capta agua dulce subterránea o procedente de la red de abastecimiento.

■ por fuente (hm³)

	2020	2019
Agua superficial captada (mar ⁽¹⁾)	901,3	759,70
Agua superficial captada (resto ⁽²⁾)	6,1	6,40
Agua subterránea captada ⁽²⁾	0,4	0,2
Agua residual utilizada procedente de otra organización ⁽¹⁾	19,8	23,6
Agua captada de la red de abastecimiento ⁽²⁾	0,3	0,6
Volumen total de agua captada del medio	927,9	790,5

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

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

La mayor parte del agua captada para los procesos es devuelta al medio, representando el agua consumida apenas un 2%. La mayor parte de este consumo se produce en las centrales térmicas de generación eléctrica, en concreto en las torres de refrigeración.

■ Consumo de agua (hm³)

	2020	2019
Consumo de agua en refrigeración	17,1	17,1
Consumo de agua en ciclo agua/vapor	0,4	0,4
Consumo de agua en otros procesos	2,3	1,8
Consumo de agua en servicios auxiliares y edificios	0,5	0,7
Total	20,3	20,0

Una vez utilizada, 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. Cada instalación tiene sus propios límites de vertido, establecidos en función de la naturaleza y capacidad de acogida del cuerpo de agua receptor. Previamente al vertido, los efluentes son analizados para garantizar que se cumplen con los límites admisibles y no se producen impactos negativos al ecosistema acuático. Este análisis y seguimiento no se limita a los propios efluentes, si no 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 2020, 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 realizan los vertidos. El destino de los vertidos es mayoritariamente el mar, seguido de los cauces fluviales y la red pública de saneamiento.

■ Vertido de agua (hm³)

	2020	2019
Agua vertida al mar	904,70	766,80
Agua vertida a cauce fluvial	4,42	11,30
Agua vertida a la red pública	0,32	0,40
Agua vertida a fosa séptica	0,01	0,01
Agua vertida para recarga de un acuífero	0,02	0,01
Volumen total vertido	909,47	778,52

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

Complementariamente, y para gestionar adecuadamente este recurso en las instalaciones de mayor afección potencial, Naturgy cuenta con una evaluación global del riesgo asociado a la gestión del agua, que analiza el uso del agua por parte de las instalaciones y las características del entorno en el que se ubican según su categoría de estrés hídrico. El resultado de este estudio constata que 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 2020, la captación de agua dulce ($TDS \leq 1.000 \text{ mg/l}$) en zonas de elevado estrés hídrico fue de tan solo $0,11 \text{ hm}^3$, que representa el 0,01% del agua total captada.

■ Captación de agua en zonas de elevado estrés hídrico

	Volumen (hm^3)		Porcentaje respecto al total de agua captada	
	2020	2019	2020	2019
Captación total de agua en zonas de elevado estrés hídrico	225,519	90,330	24%	11%
Agua de mar ⁽¹⁾	205,626	66,090	22%	8%
Agua dulce superficial ⁽²⁾	0,092	0,600	0%	0%
Agua dulce subterránea ⁽²⁾	0,004	0,030	0%	0%
Agua procedente de otra organización (reutilización) ⁽¹⁾	19,784	23,600	2%	3%
Agua de la red de abastecimiento ⁽²⁾	0,013	0,010	0%	0%
Captación de agua dulce ($TDS \leq 1.000 \text{ mg/l}$) en zonas de elevado estrés hídrico	0,109	0,640	0,01%	0,08%

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

■ Consumo de agua en zonas de elevado estrés hídrico (hm^3)

	2020	2019
Consumo de agua en refrigeración	10,338	9,030
Consumo de agua en ciclo agua/vapor	0,237	0,193
Consumo de agua en otros procesos	0,002	0,023
Consumo de agua en servicios auxiliares y edificios	0,261	0,310
Total	10,838	9,556

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

	2020	2019
Agua vertida al mar	214,388	77,002
Agua vertida a cauce fluvial	0,711	0,667
Agua vertida a la red pública	0,030	0,049
Agua vertida a fosa séptica	-	-
Agua vertida para recarga de un acuífero	-	-
Volumen total vertido	215,129	77,718

A nivel global, en 2020 se ha producido un aumento del 17% tanto en la captación como en el vertido de agua, debido a la mayor actividad de las centrales de carbón respecto al año anterior. En relación con el consumo, el incremento registrado se ha limitado al 2%. Considerando la calidad del agua utilizada, estos incrementos se han producido principalmente debido al mayor uso de agua de mar, que es un recurso hídrico con mayor disponibilidad, registrándose un descenso neto del 6% en la captación de agua dulce. Este hecho supone una reducción de los impactos ambientales negativos sobre el entorno, debido a la menor utilización del recurso más sensible (agua dulce). Esta tendencia se replica en las zonas de elevado estrés hídrico, donde hay una mayor competencia por el agua dulce y en las que se ha producido una reducción en la captación de agua dulce del 83%.

En lo que respecta los efectos indirectos sobre el agua, hay que recordar que el agua es uno de los criterios considerados en el modelo de compras y gestión de proveedores.

■ Emisiones atmosféricas totales específicas: óxidos de nitrógeno (NO_x), óxidos de azufre (SO₂) y otras emisiones significativas al aire (kt)

	Valor objetivo senda 2020	Totales (kt)		Específicas (g/kWh)	
		2020	2019	2020	2019
SO ₂	8,8	3,4	2,1	0,08	0,05
NO _x	19,6	10,6	12,1	0,25	0,27
Partículas	1,0	0,3	0,5	0,01	0,01
Mercurio	n.a.	0,00002	0,00002	0,0000006	0,0000004

Los datos anteriores corresponden a mediciones directas realizadas en las instalaciones. Como puede verse, se ha producido un aumento en las emisiones de SO₂, debidas fundamentalmente al mayor funcionamiento de las centrales de carbón respecto al año anterior, al ser estas instalaciones las que mayores emisiones tienen de este contaminante atmosférico debido al mayor porcentaje de azufre contenido en el combustible.

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

	2020	2019
HCFC	0,0001	0,0100
Freón R22	0,26	0,58

Los datos anteriores corresponden a medidas directas de las operaciones de relleno realizadas en equipos que utilizan estas sustancias.

Respecto a la contaminación lumínica y acústica, tras el análisis de materialidad realizado, dichos temas no han resultado asuntos de máxima relevancia, ni otros asuntos relevantes para la compañía, 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

En el marco del sistema integrado de gestión, Naturgy tiene procedimientos de control y gestión de los residuos, a través de los que define las sistemáticas para su adecuada minimización, segregación, almacenamiento, control y gestión final.

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 medio ambiente", que incluye dos objetivos relacionados con los residuos: reducir un 70% los residuos y duplicar el porcentaje de residuos reciclados y valorizados en 2022 respecto a 2017.

■ Residuos gestionados y cumplimiento de objetivos (kt)

	Valor objetivo senda 2020	2020	2019
Residuos totales (kt)	478	159,2	154,4
Residuos no peligrosos (kt)	469	153,8	147,5
Residuos peligrosos (kt)	9	5,4	6,9
Porcentaje de valorización y reciclado	53%	61%	57%

■ Residuos no peligrosos gestionados (kt)

	2020	2019
Tierras y escombros	48,5	70,1
Cenizas	60,1	32,3
Yesos	19,5	20,2
Lodos	8,8	6,6
Escorias	6,8	7,9
Residuos vegetales	3,8	2,5
Resto	6,3	7,9
Total	153,8	147,5

■ Residuos peligrosos gestionados (kt)

	2020	2019
Hidrocarburos más agua	1,17	1,70
Lodos de aceite y combustible	1,09	1,80
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	0,78	0,90
Aceite usado	1,08	0,50
Tierras contaminadas con hidrocarburos	0,22	1,40
Residuos electrónicos	0,53	0,11
Resto	0,48	0,49
Total	5,35	6,90

■ Productos vendidos para su reutilización (kt)

	2020	2019
Cenizas	91,9	18,1
Escorias	12,9	2,5
Lodos de aceite y combustible	0,8	1,8
Total	105,6	22,4

En 2020 se ha producido un aumento del 3% los residuos totales generados, debido fundamentalmente a los residuos no peligrosos por el mayor funcionamiento de las centrales de carbón que producen las cenizas y escorias. Los residuos peligrosos, en cambio, han disminuido un 22%. En lo que respecta al reciclaje, se constata una mejora del 6% respecto a 2019, alcanzándose el 61% de valorización o reciclaje de los residuos. Hay que destacar también la venta y valorización de cenizas y escorias, ya que en 2020 se han vendido cenizas generadas en años anteriores para su valorización.

En 2020, Naturgy ha continuado con la eliminación de bifenilos policlorados (PCB). En la actualidad, quedan por retirar 112 toneladas de aceites dieléctricos con PCB.

Respecto al desperdicio de alimentos, tras el análisis de materialidad realizado, este aspecto no ha resultado entre los asuntos de máxima relevancia, ni otros asuntos relevantes para la compañía, motivo por el cual no se incluye información al respecto.

Gas renovable

Otra de las líneas estratégicas de acción en economía circular son las numerosas iniciativas que se están llevando a cabo en materia de gases renovables, con el fin de impulsar este nuevo vector energético.

Además, este modelo circular tiene otras ventajas, como la mejora de la gestión medioambiental de residuos orgánicos tan conflictivos como deyecciones ganaderas, purines, estiércol, gallinazas, lodos de depuradora o fracción orgánica de basuras domésticas, evitando también los efectos indeseables que estos producen sobre las personas y la biodiversidad por contaminación de las aguas, malos olores, etc. Desde el punto de vista social, apoya el desarrollo local rural y la fijación de empleo y población en entornos agrícolas y ganaderos, reduciendo la dependencia energética exterior y, con ello, la factura energética del país.

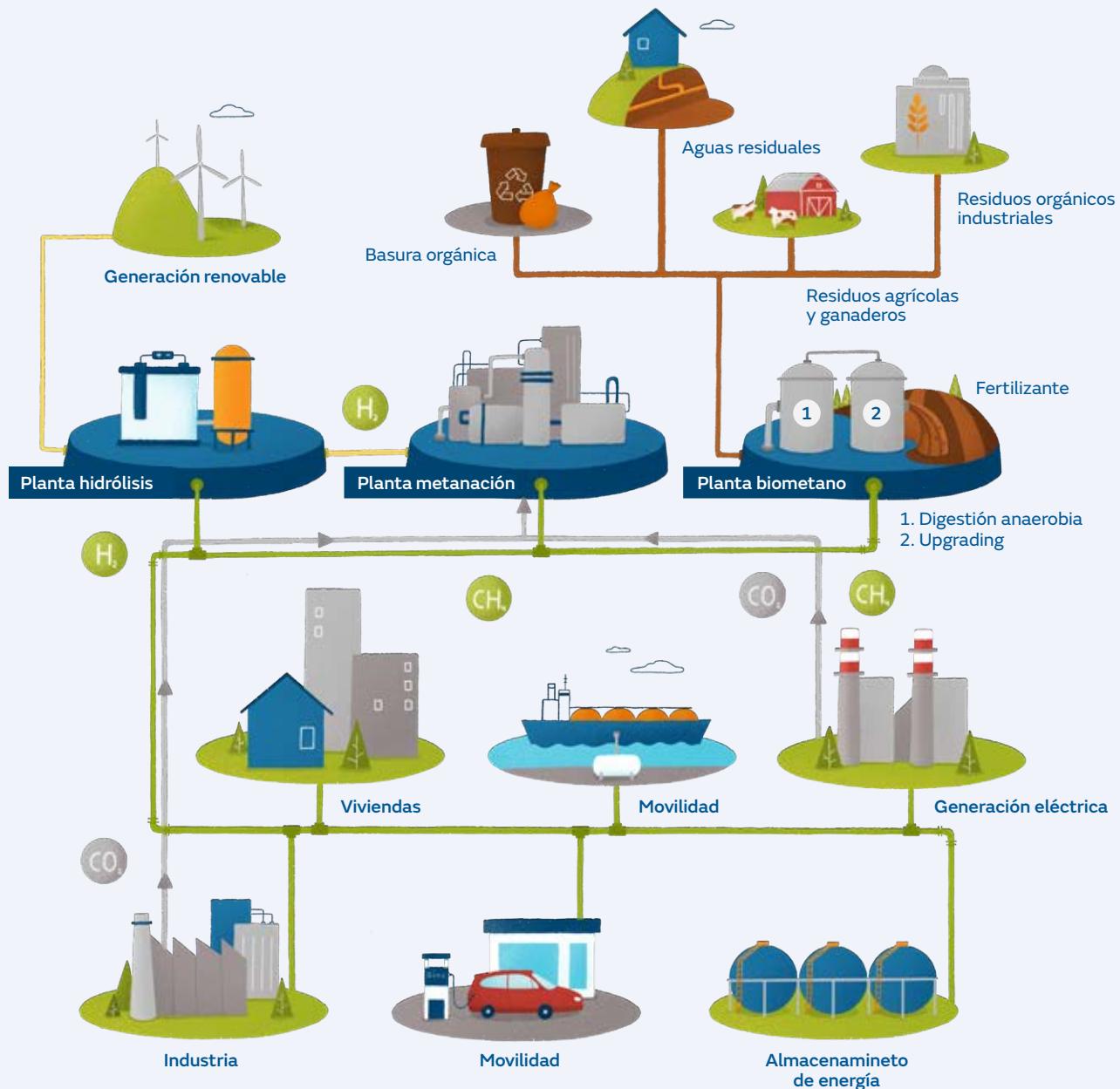
Estos gases se obtienen a partir de materias primas o fuentes renovables, siendo de tres tipos:

- Biogás: procedente de la digestión anaerobia de residuos orgánicos, como basuras domésticas, residuos orgánicos industriales, lodos de depuradora o deyecciones ganaderas. En el proceso, se genera un subproducto que es un excelente fertilizante, en una lógica de economía circular.
- Gas de síntesis o syngas: obtenido por gasificación térmica de materia orgánica lignocelulósica, como los residuos forestales y agrícolas, lo que contribuye a evitar incendios.
- Hidrógeno verde: producido a partir de electricidad renovable mediante electrólisis del agua, permite el almacenamiento de esta energía en las redes de gas existente (en España, el sistema gasista tiene capacidad para almacenar el equivalente al consumo eléctrico del país de 2 meses). Esta alternativa evita el consumo de materiales, energía y residuos asociados a las baterías y a diferencia de éstas, permite el almacenamiento de energía durante largos periodos, para cubrir las diferencias estacionales en la demanda energética a nivel nacional. En base a estudios realizados, el hidrógeno verde podría inyectarse en las redes de gas hasta un máximo del 20-30% de su capacidad. A través de un proceso de metanación, el H₂ se une a CO₂ capturado procedente de la industria o de la generación y se transforma en metano, que puede inyectarse de manera ilimitada en el sistema gasista.

Desde el punto de vista social, el modelo circular **apoya el desarrollo local rural** y la fijación de empleo y población en entornos agrícolas y ganaderos, reduciendo la dependencia energética exterior y, con ello, la factura energética del país.

Gas renovable

La energía circular del presente para un futuro descarbonizado



Todos los gases renovables contribuyen a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y son claves en la descarbonización del sistema energético, al evitar las emisiones de CO₂ del gas natural sustituido. El potencial de reducción de emisiones de GEI podría llegar a 35 Mt CO₂ eq/año, es decir, más del 15% de la emisión total prevista para 2030 en España según el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC).

Los gases renovables producidos a partir de residuos orgánicos no solo son neutros en carbono, sino que pueden tener incluso emisiones de CO₂ negativas, actuando como sumidero y retirando gases de efecto invernadero de la atmósfera. Es el caso del biometano procedente de las deyecciones ganaderas, cuya gestión actual presenta emisiones GEI. La transformación de estos residuos en gas renovable puede evitar emitir a la atmósfera el 200% de las emisiones de CO₂ correspondientes al combustible fósil sustituido.

Desde el 2014, Naturgy desarrolla innovadores proyectos para conocer y reducir los costes de producción e impulsar la inyección de los gases renovables en la red de gas, entre los que cabe citar:

- "Life methamorphosis" (Lleida). Transformación de purines de cerdo en biometano. El biometano se utiliza para alimentar dos coches, uno de los cuales ha realizado más de 100.000 km alimentado solamente con este combustible. Se prevé a futuro inyección a la red de gas. Producción 135 m³/h de biometano (11,6 GWh/año), equivalente al consumo de 2.320 viviendas. Ahorro de emisiones 2.900 t CO₂. Inversión Naturgy: 1,4 millones de euros.
- "Unidad mixta gas natural renovable" (A Coruña). Tratamiento de los lodos de las aguas residuales de la EDAR Bens. El biometano se utiliza en un autobús de línea de A Coruña que ha recorrido más de 100.000 km movido por los residuos de la propia ciudad. Producción 65 m³/h de biometano (5,5 GWh/año), equivalente al consumo de 1.100 viviendas. Ahorro de emisiones 1.356 t CO₂. Inversión Naturgy: 1,1 millones de euros. Actualmente se está construyendo las instalaciones para inyectar el biometano a la red de distribución de gas.
- "EDAR Butarque" (Madrid). Tratamiento de los lodos de las aguas residuales y upgrading a biometano con inyección a la red de distribución, por primera vez en España, en octubre de 2019. Proyecto de referencia para la elaboración del "Modelo de Certificados de Origen de Gas Renovable". Producción 56 m³/h (5 GWh/año), equivalente al consumo de 1.000 viviendas. Ahorro emisiones 1.266 tn de CO₂. Inversión Naturgy: 0,8 millones de euros.
- "COSIN (P2G). EDAR" (Sabadell). Proyecto de investigación de producción de biometano con la tecnología de hidrogenación catalítica de CO₂, que utiliza H₂ producido por电解sis y CO₂ de fuente biológica, resultando un gas renovable con emisiones GEI negativas. Inversión Naturgy: 0,8 millones de euros.
- "Vertedero Elena" (Barcelona). Proyecto en construcción que va a aprovechar el biogás generado en el vertedero, eliminando su quemado en antorcha, mediante upgrading a biometano. Tratamiento de hasta 400 m³/h de biogás en los primeros años de operación, equivalente al consumo de 4.000 viviendas. Inversión Naturgy: 2,2 millones de euros.

Economía circular y ecoeficiencia: logros y hechos destacados en 2020

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2020
Reducción del consumo de materias primas y productos tóxicos	<p>Fomento de la factura electrónica entre los clientes para eliminar el consumo de papel y la contaminación asociada a su ciclo de vida. La factura <i>online</i> de Naturgy ha experimentado un crecimiento considerable, consiguiéndose en 2020 2,5 millones de contratos con factura on line en España (32% del total), lo que supone una reducción estimada de papel superior a las 5.000 t al año.</p> <p>Si bien la mayor parte de la reducción del consumo de papel en oficinas se ha debido al teletrabajo por la situación COVID, se han continuado con las acciones de utilización de papel reciclado, control y limitación de páginas impresas por empleado y concienciación de los usuarios sobre el uso consciente de los recursos. Así mismo, se han digitalizado nuevos procesos, evitando los formatos en papel con el ahorro asociado.</p> <p>Reducción del uso de plásticos, sustituyendo vasos de plástico por vasos de papel.</p> <p>Plan de eficiencia para la reducción del consumo de odorante del gas natural en México.</p> <p>Mejora en los planes de limpieza de las plantas de tratamiento de agua en centrales térmicas en España y en los sistemas de dosificación de reactivos, con ahorro del consumo de productos químicos. Sustitución en centrales de generación hidroeléctrica de España de aceites minerales por otros biodegradables y sin toxicidad para el entorno.</p> <p>Sustitución en centrales de generación hidroeléctrica de España de aceites minerales por otros biodegradables y sin toxicidad para el entorno.</p> <p>Inclusión en los criterios de contratación de gestión de residuos en la distribución eléctrica en España de la obligatoriedad de la valorización de los mismos.</p>
Reducción del consumo de agua	<p>En seis de las centrales de ciclo combinado de Naturgy se han reutilizado un total de 20 hm³ de aguas recicladas procedentes de vertidos urbanos o de otras actividades industriales. Dos de las centrales reutilizan el vertido del agua de vaporización de plantas de regasificación (centrales de ciclo combinado de Puerto de Barcelona y Cartagena, en España). Las otras cuatro (centrales de ciclo combinado de Hermosillo, Naco y Durango en México y Málaga en España), reaprovechan aguas residuales urbanas, evitando el uso de 4,6 hm³ de agua dulce en zonas de elevado estrés hídrico.</p> <p>Optimización de los sistemas de tratamiento de agua y reutilización de aguas dentro de las centrales de ciclo combinado, evitando vertidos. Por ejemplo, en la central de ciclo combinado de Hermosillo (México), se ha conseguido recuperar más de 300.000 m³ construyendo un canal para aumentar el recorrido de una corriente de efluentes con cloro, lo que posibilita la reducción de este biocida y el reaprovechamiento en el proceso biológico de depuración de aguas.</p> <p>Ecolavado de la flota sin utilización de agua.</p>
Promover el gas renovable	<p>Inyección en 2020 en las redes de gas de España de 2,02 GWh del proyecto "EDAR Butarque", englobado en la iniciativa europea ECOGATE.</p> <p>Construcción de la planta de biometano del vertedero Elena y la unidad de inyección en la EDAR de Bens, con el fin de poder inyectar gas renovable en la red a comienzos de 2021.</p>

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2020
Reducción de la generación de residuos	Comercialización y valorización de cenizas y escorias producidas en las centrales térmicas de carbón, llegándose hasta el 100% en algunas instalaciones. Revalorización <i>in situ</i> de residuos, como por ejemplo en Limeixa, donde se han reutilizado 792 toneladas de materiales procedentes de demolición, o en las centrales de generación en España, donde se ha reutilizado parte de la ropa laboral corporativa como trapos.
Sensibilización al consumo responsable	Formación digital en materia de eficiencia energética en Argentina a alumnos y docentes, sobre el correcto uso del gas, la electricidad, el agua y el papel. El portal fue lanzado en julio de 2020 y desde entonces ha sido visitado por 8.006 usuarios para 9.084 sesiones.

4. Biodiversidad y capital natural

Naturgy está comprometida con la conservación del capital natural, la biodiversidad y el patrimonio cultural en los entornos de sus instalaciones, con especial atención a los espacios y especies protegidas, para lo que desarrolla las siguientes líneas de acción:

- Minimizar el impacto sobre la biodiversidad y avanzar hacia la no pérdida neta, con un enfoque preventivo (jerarquía de mitigación de impactos), implementando las mejores prácticas y promoviendo la creación de capital natural.
- Desarrollar el capital natural como herramienta de valor neto aportado a la biodiversidad en la toma de decisiones.

Para llevar a cabo las actividades, Naturgy necesitan 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:



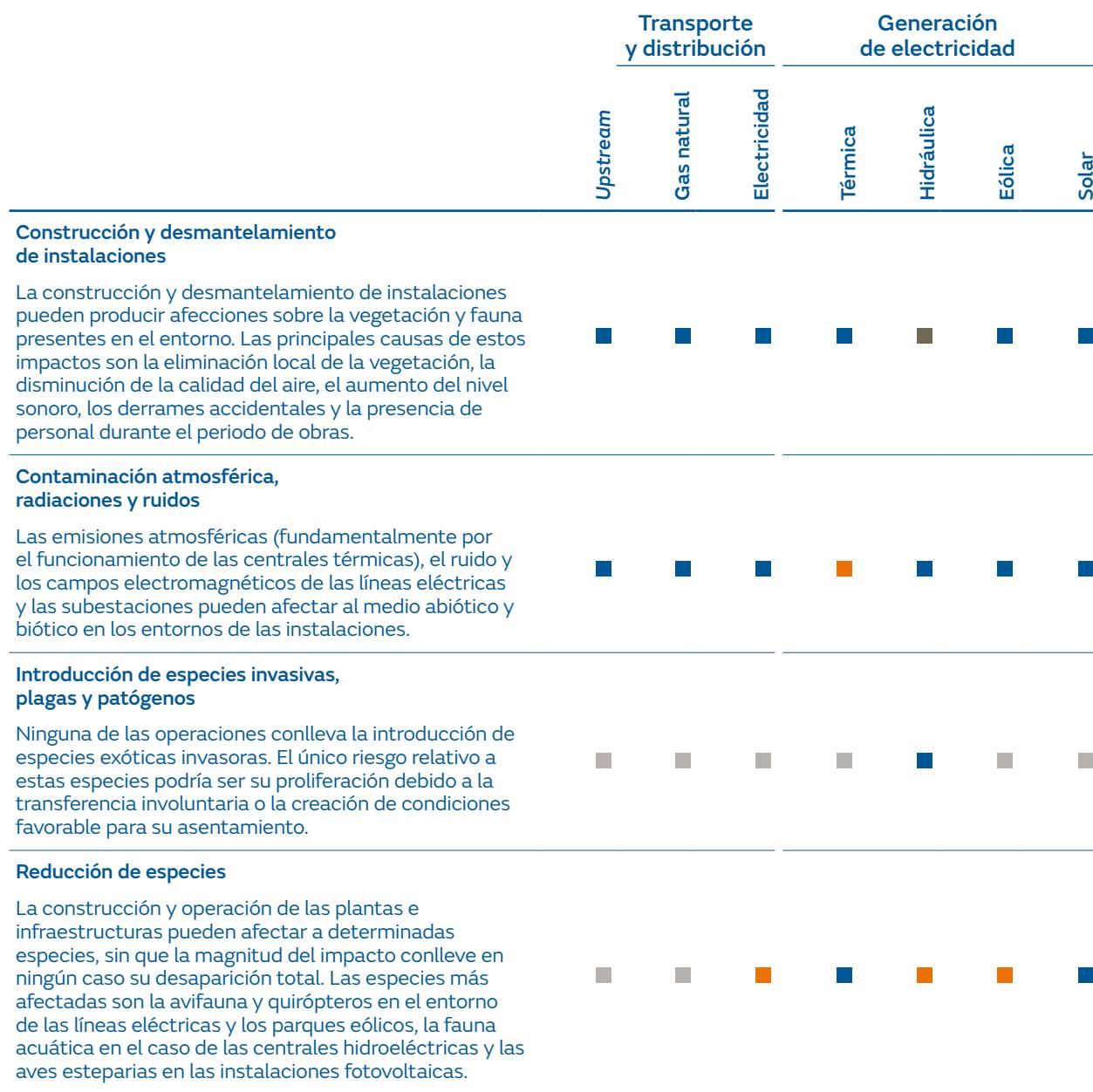
Dependencias	Transporte y distribución			Generación de electricidad			
	Upstream	Gas natural	Electricidad	Térmica	Hidráulica	Eólica	Solar
Aprovisionamiento de recursos no minerales como combustible (gas natural).	■	■		■			
Aprovisionamiento de minerales y materiales para la construcción y operación de las instalaciones.	■	■	■	■	■	■	■
Aprovisionamiento de energía eólica.						■	
Aprovisionamiento de energía solar.							■
Aprovisionamiento de agua.				■	■		
Regulación del clima: secuestro de carbono en los mares, suelo y biomasa.	■	■		■			
Regulación de la composición química de la atmósfera: procesos de difusión de contaminantes.				■			
Regulación y mantenimiento del caudal y de las condiciones físicas, químicas y biológicas del agua, incluyendo los procesos de dilución.				■	■		
Control de avenidas y protección frente a inundaciones.	■		■	■	■	■	■
Protección de la erosión del suelo y estabilización de terrenos.	■	■	■	■	■	■	■

Nuestra gestión eficiente del capital natural se basa tanto en la mejora del impacto sobre los ecosistemas, a través de la realización de estudios previos para las nuevas instalaciones, de la disminución de nuestras emisiones, consumo de recursos o producción de residuos, como en el desarrollo de acciones directas sobre la biodiversidad.

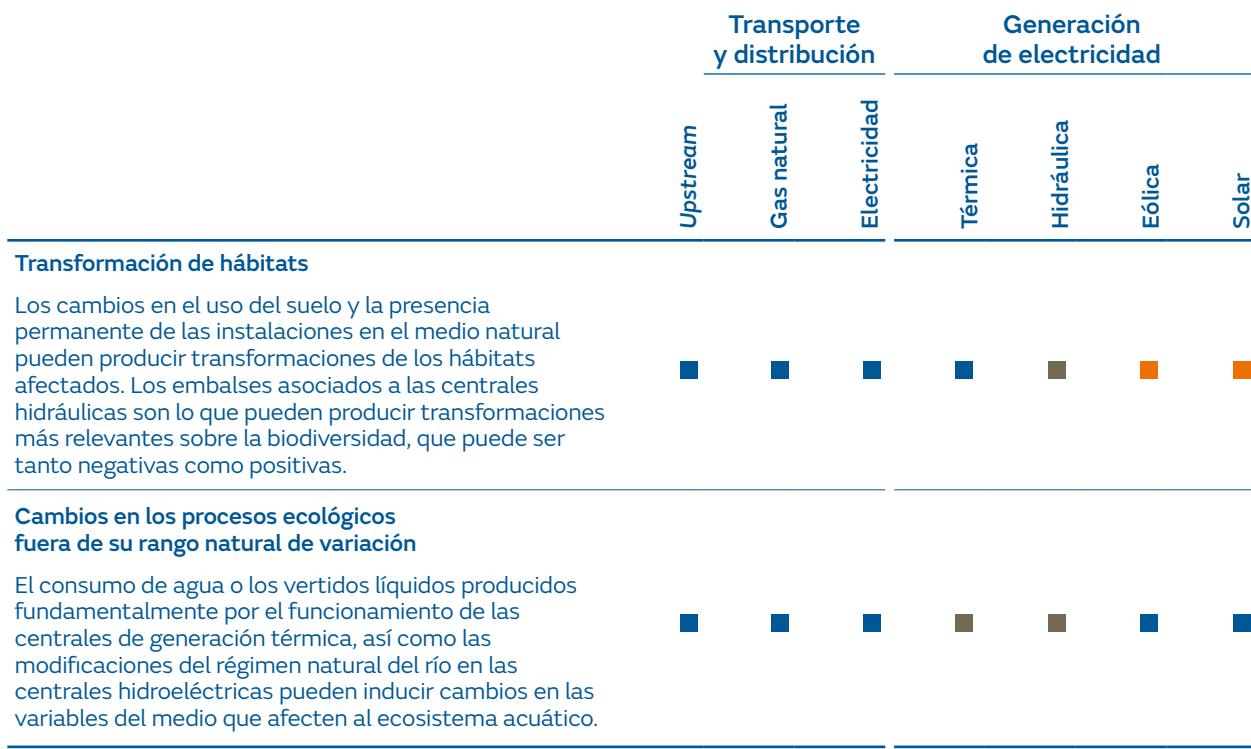
En lo que se refiere a las nuevas instalaciones, el desarrollo de las actividades de Naturgy requiere la ocupación de suelo. Para minimizar los impactos se aplica el principio de precaución, realizando estudios ambientales previos durante la fase de diseño, en los que se analizan el entorno de los emplazamientos, con especial atención a los espacios protegidos que poseen un elevado valor ecológico, adaptando la ubicación y el proyecto para evitar o reducir al mínimo los impactos sobre la biodiversidad. En aquellos casos en los que no es posible evitar completamente la afección, se establecen las medidas compensatorias necesarias. El establecimiento de medidas adicionales de carácter voluntario contribuye al conocimiento y mitigación de los impactos derivados del desarrollo de nuevos proyectos y de la operación de las instalaciones tras su puesta en funcionamiento. Asimismo, la compañía toma en consideración la opinión de los grupos de interés presentes en los lugares donde opera.

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 en las áreas adyacentes:

■ Impactos potenciales sobre la biodiversidad



Continúa >



Tipos de afecciones

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

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 Geográfico, donde se integran tanto los espacios naturales protegidos en cada país como las instalaciones y las iniciativas de biodiversidad llevadas a cabo. Esta herramienta permite identificar, cuantificar, gestionar y realizar el seguimiento de los impactos sobre la biodiversidad.

Como medida transversal, un grupo de trabajo específico, en el que participan todos los negocios y geografías, 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.

En materia de sensibilización, se colabora con las administraciones públicas, universidades, asociaciones conservacionistas, otras empresas del sector y diversas entidades, en las iniciativas de protección y en la creación y difusión de conocimiento técnico para mejorar la protección de la biodiversidad y el desarrollo del capital natural.

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

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

- 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)	2020	2019	Valor de biodiversidad 2020
Gas	Exploración	Dentro del área	494	495		IBA, LIC, MAB, PN, RAMSAR, ZEPA, ZIC.
	Transporte y distribución	Dentro del área y junto al área	6.229	6.376		ANP, APA, CC, HC, HP, IBA, LIC, MAB, MNA, PE, PEIN, PJP, PJNM, PN, PNA, PNAM, PPG, PPU, PR, RAMSAR, RB, RE, RN, RNP, ZECIC, ZEPA, ZEPVN, ZH, ZIC, ZPECP, ZPHE, ZREEN, ZSCE.
	Generación	Dentro del área y junto al área	20.695	20.666		CE, IBA, LIC, MAB, PJP, PNA, RAMPE, RAMSAR, ZEPA, ZEPVN, ZH.
Electricidad	Transporte y distribución	Dentro del área y junto al área	28.666	28.241		ACR, AR, ARM, AUM, BNP, BP, IBA, LIC, M, MAB, MN, MNA, PI, PJP, PN, PNA, PR, RAMSAR, RF, RFS, RH, RN, RNA, RNPV, RVS, SN, ZEPA, ZEPVN, ZIC.

ACR: Acuíferos Regionales (Chile); AICA: Área de Importancia para la Conservación de las Aves (México); ANP: Área natural protegida (Méjico); APA: Área de protección ambiental (Brasil); AR: Área recreativa (Panamá); ARM: Área de recursos manejados (Panamá); ASP: 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); MNA: Monumento natural (Chile, Panamá, España, México); PE: Parque estatal (Méjico); PEIN: Plan Especial de Protección (España); PI: Parque internacional (Panamá); PJP: Paraje Natural (España); PJNM: Paraje Natural de Interés Nacional (España); PJPN: Paraje Natural Municipal (España); PN: Parque nacional (Brasil, México, España, Panamá, Argentina); PNA: Parque natural (Panamá, España); PNAM: Parque Natural Municipal (Argentina); PPG: Paisaje Protegido (España); PPU: Parque Periurbano (España); PR: Parque Regional (España); RAMPE: Red de Áreas Marinas Protegidas de 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); 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 (Méjico); ZPHE: Zona de protección hidrológica y Ecológica (Méjico); ZREEN: Zona de Red Ecológica Natura 2000 (España); ZSCE: Zona Sujeta a Conservación Ecológica (Méjico).

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 también que, 19.349 ha, cerca de la tercera parte de la superficie dentro de o junto a zonas protegidas, corresponde a centrales hidroeléctricas de España que fueron construidas a partir de 1910 y antes de que existieran las figuras de protección de dichos espacios. De hecho, muchos de estos embalses, previos a la figura de protección, constituyen espacios naturales acuáticos de elevado valor, que han creado la riqueza natural en biodiversidad que motivó la protección ambiental posterior de la zona.

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

Número de especies cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones

- **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**

	2020			
	Especies en peligro crítico	Especies en peligro	Especies vulnerables	Especies casi amenazadas
Mamíferos	6	10	32	17
Aves	18	8	45	42
Reptiles	12	13	15	13
Anfibios	20	18	20	15
Peces	18	22	32	12

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 2020 se ha producido un significativo aumento del número de especies catalogadas por la UICN respecto al año anterior.

Con el fin de reducir y compensar los impactos negativos sobre la biodiversidad, Naturgy desarrolla diversas actuaciones. A continuación se citan algunos ejemplos de las iniciativas que se desarrollan para compensar o reducir los impactos negativos generados sobre la biodiversidad:

- Se ha continuado con las capturas periódica 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.
- En el entorno de parques eólicos se lleva a cabo la retirada sistemática de carroña (ganado muerto...) con el fin de evitar colisiones de aves, especialmente ciertas rapaces como el buitre, que son atraídas por 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.
- En el entorno de parques eólicos ubicados en la provincia de Guadalajara se han llevado a cabo un estudio para reducir la colisión de rapaces. Entre las acciones desarrolladas están el marcaje, estudio biométrico y anillado de buitres leonados (especie en peligro de extinción) y seguimiento posterior a través de equipos GPS. Complementariamente, se ha construido un primillar para fomentar el establecimiento de una colonia estable de cernícalo primilla (especie en peligro de extinción), en colaboración con la Administración provincial.
- Instalación del denominado DT Bird, dispositivo para evitar las colisiones de aves que tiene tres funciones: detecta la presencia de aves de forma automática y en tiempo real por medio de visión artificial, emite sonidos de advertencia para espantar a las aves en potencial riesgo de colisión y, por último, realiza automáticamente la parada y reactivación del aerogenerador en función del riesgo de colisión.

También se han llevado a cabo diversas actuaciones de restauración ambiental, resumiéndose en la tabla siguiente las más destacadas de 2020:

Hábitats protegidos o restaurados

País	Actividad	Actuaciones y objetivo	Resultado: superficie restaurada (ha)	Beneficia a espacio o especie protegida
Brasil	Distribución de gas	Mantenimiento periódico para garantizar el establecimiento de los ejemplares plantados en región de Sao Paulo para la recuperación de la mata atlántica.	1	-
Brasil	Generación renovable	Revegetación y mantenimiento en el entorno de nuevas plantas fotovoltaicas.	21	-
Chile	Distribución de gas	Riego de mantenimiento para garantizar la supervivencia de los ejemplares plantados en el área afectada por la construcción de redes de gas, en el interior de la zona de preservación ecológica Club de Campo Peñalolen, en colaboración con la Corporación Nacional Forestal.	3	-

Continúa >

País	Actividad	Actuaciones y objetivo	Resultado: superficie restaurada (ha)	Beneficia a espacio o especie protegida
España	Generación renovable	Continuación de las actuaciones de mejora de habitat del urogallo (especie en peligro de extinción) en el parque natural protegido Lago de Sanabria, en colaboración con Fundación Patrimonio Natural: plantaciones, actuaciones sobre los estratos arbóreo, arbustivo y medidas para la prevención de incendios.	125	Sí
España	Generación renovable	Mantenimiento de los cultivos de lavandín para la protección de la alondra ricoti (especie en peligro de extinción) en colaboración con las Fundaciones Global Nature y Patrimonio Natural.	11	Sí
España	Generación renovable	Continuación del proyecto para la reintroducción de la perdiz pardilla en el parque natural protegido Lago de Sanabria en colaboración con la Fundación Patrimonio Natural. Consiste en la creación de mosaicos pastizal-matorral en zonas de alta montaña de difícil acceso y limpieza de puntos de agua para facilitar su disponibilidad para la especie.	106	Sí
España	Generación renovable	En el entorno de nuevos parques eólicos se han llevado a cabo trabajos de restauración y revegetación de las superficies alteradas o afectadas por la ejecución de las obras para favorecer la recuperación del suelo y la vegetación.	55	
España	Generación renovable	En el entorno de nuevas plantas fotovoltaicas se han llevado a cabo diversas medidas. En el entorno de vías pecuarias y cañadas reales se han llevado a cabo forestaciones y construcción de charcas-abrevadero para favorecer de este modo la biodiversidad (anfibios y reptiles) y también como punto de agua para aves y ganado. También se han instalado primillares y cajas nido para diversas especies (cernícalo, mochuelo, lechuza), así como posaderos para aves rapaces.	11	Parcialmente

Continúa >

País	Actividad	Actuaciones y objetivo	Resultado: superficie restaurada (ha)	Beneficia a espacio o especie protectora
España	Restauracion ambiental antigua mina Limeixa	Mantenimiento del espacio restaurado lago de Meirama, a partir del espacio que ocupaba una antigua mina y que actualmente es el mayor lago artificial de Europa. Gracias a la restauración y a los casi medio millón de árboles plantados, se ha convertido en un espacio privilegiado de biodiversidad. Según el inventario elaborado por la Universidad de Santiago de Compostela, ha identificado un total de 839 especies animales y vegetales, de las que el 5% son endémicas. Se han realizado labores de mantenimiento y eliminación de especies invasoras.	1.617	-
México	Generación en ciclos combinados	Se han realizado acciones de mantenimiento y protección sobre las una superficie reforestada en la comunidad de San Antonio, Municipio de San Miguel Chimalapa.	32	-
Total superficie restaurada 2020 (ha)				1.982
Objetivo superficie restaurada 2020 (ha)				>1.600

Biodiversidad y capital natural: logros y hechos destacados en 2020

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2020
Protección de la biodiversidad	265 iniciativas de biodiversidad en marcha a nivel internacional, el 25% de carácter voluntario.
Estudios de entorno	Se han realizado 112 estudios, especialmente en el ámbito de las instalaciones de generación (términas, hidráulicas y parques eólicos) y distribución eléctrica, con el fin de realizar el seguimiento del estado ambiental y ecológico del entorno. En el caso de las centrales térmicas e hidráulicas, se han llevado a cabo campañas de muestreo para determinar la calidad fisicoquímica y biológica del medio acuático (ríos, embalses, etc.). 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.
Avances hacia la no pérdida neta de biodiversidad	En 2020 se han desarrollado actuaciones de restauración ambiental en 1.982 ha. El 12% de esta superficie corresponde a espacios protegidos o hábitats de especies protegidas.





Impulsamos la diversidad e igualdad de oportunidades. Formamos parte de un equipo proactivo y con talento y sentimos pasión por nuestro proyecto.

Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información no Financiera
2020

09

Interés por las personas

Contribución de Naturgy a los ODS



09. Interés por las personas



¿Qué significa para Naturgy? Riesgos y enfoque de gestión

Para Naturgy es fundamental promover un entorno de trabajo de calidad y seguro, priorizando el desarrollo personal y profesional de sus empleados. Consistente con esta visión, el 98,7% de sus contratos son de carácter indefinido. Asimismo, se promueve un entorno de trabajo basado en el respeto, el diálogo, la valoración de la diversidad y por supuesto, de un comportamiento responsable. En este sentido el Código Ético de Naturgy, de obligado cumplimiento en toda la compañía, establece las pautas que presiden el actuar ético de sus empleados en su desempeño diario y, específicamente, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.

En este marco, uno de los principales riesgos relacionados con cuestiones relativas al personal, es el de sufrir cualquier tipo de discriminación o desigualdad, por razones de género, raza, edad, perfil profesional, u otras. En este sentido, el compromiso de Naturgy con sus empleados se refuerza con:

1. Política de Igualdad de Género y Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Sexual y por Razón de Sexo: sienta los principios sobre los que deben desarrollarse las relaciones laborales, además de definir canales seguros para la detección de situaciones que pueden no ser acordes con los principios de respeto a la diferencia, de igualdad e inclusión. Estas medidas contemplan acciones preventivas, y también de actuación, con procedimientos y plazos formales que en todo momento dan garantías de protección y apoyo a los empleados.

2. Gestión integral de la diversidad: a través de programas que plasman el compromiso, reconocimiento y promoción del valor de la diversidad e inclusión en materia de género, edad y discapacidad.

Específicamente en materia de diversidad de género, Naturgy afronta el reto de equilibrar la presencia de hombres y mujeres en su estructura directiva y gerencial, partiendo de la situación actual hasta superar en el 2025 el 40%. Para ello, junto al impulso que ha dado la nueva estructura organizativa, al cierre de 2020 se ha definido un programa específico de gestión del talento diverso, para contribuir al balance de género de la plantilla directiva y gerencial de Naturgy.

En el ámbito de diversidad generacional, Naturgy se plantea gestionar el riesgo de envejecimiento natural de la plantilla, con un promedio de edad en torno a los 44 años. Frente a este escenario proyectado, nuevamente, además del avance que ha significado el nuevo modelo organizativo, Naturgy apostará por una

estrategia de talento intergeneracional, con énfasis en el talento joven y con el objetivo de equilibrar los tramos generacionales, respondiendo al perfil generacional de la sociedad en la que opera.

La estrategia de gestión del talento diverso incorpora además la redefinición de una propuesta de valor más atractiva y sintonizada con las nuevas generaciones y el plan industrial de la compañía, a través de un employee journey más flexible, rotacional y experiencial.

En el ámbito de la discapacidad, la compañía vela constantemente por el cumplimiento de su objetivo del 2,5% de presencia en la plantilla global, a través de:

- Movilidad de empleados con discapacidad del mismo ámbito.
- Contratación de empleo directo.
- Medidas alternativas al cumplimiento de la cuota de reserva.

3. Formación inclusiva: Naturgy cuenta con una oferta formativa que integra temáticas de diversidad e inclusión a través de módulos de sensibilización, programas de formación especializada y de desarrollo, que dotan a sus profesionales del conocimiento y herramientas para desenvolverse en un contexto dinámico e inclusivo. Entre estos destacan programas en los ámbitos de:

- Liderazgo intergeneracional e inclusivo.
- Gestión de la diversidad.
- Sesgos inconscientes.
- Normativa.



¿Cuál es nuestro compromiso?

- Aplicar las mejores prácticas en la identificación, captación y fidelización del talento necesario para el desarrollo de los negocios, asegurando los principios de equidad y no discriminación por causa alguna (discapacidad, edad, género, raza, trayectoria profesional previa, etc.).
- Favorecer el desarrollo profesional de las personas dentro del modelo de gestión del talento, asegurando la puesta a disposición, para todos los profesionales, de los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias.
- Promover un entorno de trabajo motivador que asegure el reconocimiento interno de la cultura del esfuerzo, la autonomía necesaria para poder crear, desarrollar e innovar, y un marco de compensación total en concordancia.

- Promover la implantación efectiva de mecanismos de flexibilidad que faciliten el equilibrio entre vida profesional y personal y favorezcan el desarrollo humano y social de las personas.
- Fomentar la diversidad y la igualdad de oportunidades en un entorno de respeto, escucha y diálogo permanente, prestando especial atención a la inclusión de la discapacidad y haciendo extensible este compromiso a los proveedores y empresas colaboradoras.
- Promover una interlocución constante entre la compañía y los representantes sociales que permita la retroalimentación para la toma de decisiones.



Evolución y resultados 2020

■ Interés por las personas

	2020	2019
Número de empleados a 31/12/2020	10.540	11.847
Hombres/mujeres (%)	67/33	68/32
Mujeres en puestos directivos (%)	23	29
Gastos de personal (millones de euros)	798	924
Inversión en formación anual (millones de euros)	5	7
Empleados incluidos en convenio colectivo (%)	74,5	74

1. Compromiso con las personas

Resumen de reconocimientos obtenidos en 2020

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.



Distintivo Igualdad en la Empresa (DIE)

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



Certificación Top Employer España 2020

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.



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.



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

Ranking Actualidad Económica

Ranking anual de las 100 empresas donde mejor se trabaja en España, en las que Naturgy ocupa el puesto n.º 33. Dentro de los ámbitos de mayor valoración están la Gestión de Talento, Compensación y Retribución, y la Política de Protección Medioambiental.



Top30 empresas en España comprometidas con la Diversidad y la Igualdad

Naturgy forma parte del top 30 de empresas en España comprometidas con la diversidad y la igualdad en el estudio "VariableD 2021", que recoge las mejores prácticas de impulso al valor de "la diferencia" para conseguir equipos diversos e innovadores y con una adecuada gestión de la diversidad.



Ranking de Universum

Naturgy se posiciona en el lugar 22 de las empresas más atractivas para estudiantes de Ciencias Naturales y en el top 50 entre estudiantes de ingeniería en España.



2. El equipo humano

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

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

■ Distribución empleados por edad, país, sexo y clasificación profesional

2020

	Nº empleados	Edad			Equipo directivo		Mandos intermedios		Técnicos		Puestos operativos	
		18-35 (%)	36-50 (%)	>50 (%)	H (%)	M (%)	H (%)	M (%)	H (%)	M (%)	H (%)	M (%)
Argentina	1.118	20,8	38,2	41,1	0,2	0,0	16,3	4,6	14,8	7,3	42,1	14,8
Australia	11	36,4	54,5	9,1	0,0	0,0	45,5	0,0	9,1	0,0	45,5	0,0
Bélgica	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Brasil	423	18,0	67,6	14,4	0,0	0,5	13,2	10,6	20,6	15,8	27,4	11,8
Chile	2.193	17,3	50,1	32,6	0,3	0,0	16,6	4,6	33,0	11,7	22,2	11,7
Colombia	7	0	57,1	42,9	0,0	0,0	28,6	71,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Costa Rica	19	15,8	52,6	31,6	0,0	0,0	5,3	0,0	10,5	0,0	78,9	5,3
España	5.318	7,8	64,7	27,5	1,3	0,4	20,8	8,6	22,6	18,6	18,1	9,5
Francia	43	48,8	51,2	0,0	0,0	0,0	27,9	9,3	16,3	41,9	0,0	4,7
Holanda	1	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Irlanda	30	36,7	50,00	13,3	0,0	0,0	23,3	6,7	43,3	23,3	3,3	0,0
Israel	16	62,5	31,3	6,3	0,0	0,0	25,0	0,0	50,0	6,3	18,8	0,0
Luxemburgo	1	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Marruecos	90	5,6	35,6	58,9	0,0	0,0	47,8	3,3	11,1	3,3	24,4	10,0
México	783	29,1	60,0	10,9	0,3	0,0	26,6	7,0	24,5	10,9	21,3	9,5
Panamá	327	35,5	40,1	24,5	0,0	0,0	30,0	15,0	15,6	12,5	19,9	7,0
Perú	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Portugal	15	20,0	73,3	6,7	0,0	0,0	0,0	6,7	26,7	66,7	0,0	0,0
Puerto Rico	4	25,0	25,0	50,0	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0
Rep. Dominicana	74	12,2	60,8	27,0	0,0	0,0	25,7	12,2	2,7	8,1	48,6	2,7
Singapur	7	71,4	28,6	0,0	0,0	0,0	42,9	0,0	28,6	28,6	0,0	0,0
Uganda	60	66,7	28,3	5,0	0,0	0,0	38,3	6,7	5,0	0,0	45,0	5,0
Total	10.540	14,8	57,1	28,1	0,8	0,2	20,3	7,5	23,5	14,8	22,5	10,4

2019

	Nº empleados	Edad			Equipo directivo		Mandos intermedios		Técnicos		Puestos operativos	
		18-35 (%)	36-50 (%)	>50 (%)	H (%)	M (%)	H (%)	M (%)	H (%)	M (%)	H (%)	M (%)
Argentina	1.175	23,8	38	38,2	3,7	0,9	12,4	4,2	14,9	6,8	42,1	15
Australia	10	33,3	55,6	11,1	-	-	11,1	-	22,2	-	55,6	11,1
Bélgica	3	100	-	-	33,3	-	-	33,3	-	33,3	-	-
Brasil	456	21,5	63,5	14,9	4,8	3,7	8,4	5,9	21,3	16,3	27,5	12,1
Chile	2.471	21	48,9	30,1	2,9	0,8	12,9	3,1	31,8	10,6	25,2	12,7
Colombia	71	32,4	50,7	16,9	8,5	15,5	5,6	9,9	16,9	25,4	8,5	9,9
Costa Rica	20	15,8	63,2	21,1	-	-	5,3	-	10,5	-	78,9	5,3
España	6.017	9,2	61,8	29	10,9	4,6	15,2	4,9	20,5	16,2	17,5	10,3
Francia	53	54,7	45,3	-	13,2	3,8	9,4	5,7	24,5	35,8	1,9	5,7
Holanda	7	50	50	-	-	-	16,7	16,7	33,3	16,7	16,7	-
Irlanda	37	43,8	46,9	9,4	12,5	-	12,5	6,3	40,6	25	3,1	-
Israel	16	71,4	21,4	7,1	-	-	21,4	7,1	50	7,1	14,3	-
Marruecos	93	8,6	36,6	54,8	4,3	1,1	40,9	2,2	11,8	2,2	26,9	10,8
México	874	32,7	58	9,2	5,8	2,2	17,9	3,9	26,8	11	22,3	10,1
Panamá	357	35,3	38,1	26,6	4,8	2,5	23,4	12,4	14,4	9,9	22,3	10,2
Perú	21	42,9	52,4	4,8	-	4,8	14,3	4,8	33,3	14,3	9,5	19
Portugal	17	29,4	70,6	-	-	5,9	-	-	23,5	52,9	-	17,6
Puerto Rico	4	25	25	50	50	-	-	-	-	-	-	50
Rep. Dominicana	75	14,7	65,3	20	-	2,7	25,3	9,3	2,7	8	49,3	2,7
Singapur	12	75	25	-	25	-	-	-	50	12,5	-	12,5
Uganda	58	66,7	26,3	7	1,8	-	35,1	3,5	5,3	-	45,6	8,8
Total	11.847	17,2	55,1	27,7	7,4	3,1	14,8	4,7	22,5	13,4	22,9	11,2

Para 2020, se ajustó la clasificación profesional del nivel directivo en virtud de la simplificación de la estructura organizativa, proceso que apunta a la prestación de servicios centralizados para ganar eficiencia, incrementar la automatización, la digitalización y simplificar la gestión para reducir solapes, así como fomentar el empowerment y dotar de mayor autonomía en la supervisión con el objetivo de mejorar la comunicación y el trabajo en equipo.

**Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,
promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales
y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional**

■ Desglose de la plantilla por tipo de contrato (%)

			2020	2019
Argentina	Contratos fijos	Hombres	73,3	73,1
		Mujeres	26,7	26,9
Australia	Contratos fijos	Hombres	100	88,9
		Mujeres	0	11,1
Bélgica	Contratos fijos	Hombres	0	0
		Mujeres	0	100
Brasil	Contratos fijos	Hombres	61,2	62
		Mujeres	38,8	38
Chile	Contratos fijos	Hombres	72	72,8
		Mujeres	28	27,2
Colombia	Contratos fijos	Hombres	28,6	14,1
		Mujeres	71,4	21,1
	Contratos temporales	Hombres	0	25,4
		Mujeres	0	39,4
Costa Rica	Contratos fijos	Hombres	94,7	94,7
		Mujeres	5,3	5,3
España	Contratos fijos	Hombres	62,9	63,8
		Mujeres	37,1	36
	Contratos temporales	Hombres	0	0,2
		Mujeres	0	0
Francia	Contratos fijos	Hombres	44,2	49,1
		Mujeres	55,8	50,9
Holanda	Contratos fijos	Hombres	0	66,7
		Mujeres	100	33,3
Irlanda	Contratos fijos	Hombres	70	68,7
		Mujeres	30	31,3

Continúa >

			2020	2019
Israel	Contratos fijos	Hombres	93,7	85,7
		Mujeres	6,3	14,3
Luxemburgo	Contratos fijos	Hombres	0	-
		Mujeres	100	-
Marruecos	Contratos fijos	Hombres	82,2	83,9
		Mujeres	16,7	16,1
	Contratos temporales	Hombres	1,1	0
		Mujeres	0	0
México	Contratos fijos	Hombres	61,6	62,1
		Mujeres	21,5	21,5
	Contratos temporales	Hombres	11,0	10,7
		Mujeres	5,9	5,7
Panamá	Contratos fijos	Hombres	65,4	65
		Mujeres	34,6	35
Perú	Contratos fijos	Hombres	-	57,1
		Mujeres	-	42,9
Portugal	Contratos fijos	Hombres	26,7	23,5
		Mujeres	73,3	76,5
Puerto Rico	Contratos fijos	Hombres	50	50
		Mujeres	50	50
Rep. Dominicana	Contratos fijos	Hombres	77	77,3
		Mujeres	23	22,7
Singapur	Contratos fijos	Hombres	71,4	75
		Mujeres	28,6	25
Uganda	Contratos fijos	Hombres	88,3	87,7
		Mujeres	10	10,5
	Contratos temporales	Hombres	0	0
		Mujeres	1,7	1,8
Total	Contratos fijos	Hombres	66,2	66,5
		Mujeres	32,5	31,8
	Contratos temporales	Hombres	0,8	1
		Mujeres	0,5	0,7

Nota:

Solo se ofrece información de contratos temporales en aquellos países donde hay algún empleado bajo esa modalidad de contrato.

■ Número de contratos por género y tipo a 31 de diciembre

	2020		
	Hombres	Mujeres	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	6.981	3.424	10.405
Indefinido a tiempo parcial	-	-	-
Total indefinidos	6.981	3.424	10.405
Temporal a tiempo completo	88	47	135
Temporal a tiempo parcial	-	-	-
Total temporales	88	47	135
Total jornada completa	7.069	3.471	10.540
Total jornada parcial	-	-	-

■ Promedio anual de contratos por género y tipo

	2020		
	Hombres	Mujeres	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	7.205	3.502	10.707
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0
Total indefinidos	7.205	3.502	10.707
Temporal a tiempo completo	99	55	154
Temporal a tiempo parcial	0	0	0
Total temporales	99	55	154
Total jornada completa	7.304	3.557	10.861
Total jornada parcial	0	0	0

■ Número de contratos por edad y tipo a 31 de diciembre

	18-35 años	36-50 años	>50 años	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	1.497	5.952	2.956	10.405
Indefinido a tiempo parcial	-	-	-	-
Total indefinidos	1.497	5.952	2.956	10.405
Temporal a tiempo completo	62	70	3	135
Temporal a tiempo parcial	-	-	-	-
Total temporales	62	70	3	135
Total jornada completa	1.559	6.022	2.959	10.540
Total jornada parcial	-	-	-	-



■ Promedio anual de contratos por edad y tipo

	2020			
	18-35 años	36-50 años	>50 años	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	1.671	6.094	2.942	10.707
Indefinido a tiempo parcial	-	-	-	-
Total indefinidos	1.671	6.094	2.942	10.707
Temporal a tiempo completo	79	72	3	154
Temporal a tiempo parcial	-	-	-	-
Total temporales	79	72	3	154
Total jornada completa	1.750	6.166	2.945	10.861
Total jornada parcial	0	0	0	0

■ Número de contratos por categoría profesional y tipo a 31 de diciembre

	2020			
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos
Indefinido a tiempo completo	106	2.894	3.971	3.434
Indefinido a tiempo parcial	-	-	-	-
Total indefinidos	106	2.894	3.971	3.434
Temporal a tiempo completo	0	30	67	38
Temporal a tiempo parcial	-	-	-	-
Total temporales	0	30	67	38
Total jornada completa	106	2.924	4.038	3.472
Total jornada parcial	-	-	-	-

■ Promedio anual de contratos por categoría profesional y tipo

	2020			
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos
Indefinido a tiempo completo	109	2.978	4.086	3.534
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0
Total indefinidos	109	2.978	4.086	3.534
Temporal a tiempo completo	0	34	77	43
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0
Total temporales	0	34	77	43
Total jornada completa	109	3.012	4.163	3.577
Total jornada parcial	0	0	0	0

■ Número de contratos por género y tipo a 31 de diciembre

	2019		
	Hombres	Mujeres	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	7.751	3.701	11.452
Indefinido a tiempo parcial	-	-	-
Total indefinidos	7.751	3.701	11.452
Temporal a tiempo completo	122	80	202
Temporal a tiempo parcial	-	-	-
Total temporales	122	80	202
Total jornada completa	7.873	3.781	11.654
Total jornada parcial	-	-	-

■ Promedio anual de contratos por género y tipo

	2019		
	Hombres	Mujeres	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	8.050	3.667	11.717
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0
Total indefinidos	8.050	3.667	11.717
Temporal a tiempo completo	135	93	228
Temporal a tiempo parcial	0	0	0
Total temporales	135	93	228
Total jornada completa	8.185	3.760	11.945
Total jornada parcial	0	0	0

■ Número de contratos por edad y tipo a 31 de diciembre

	18-35 años	36-50 años	>50 años	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	1.896	6.336	3.220	11.452
Indefinido a tiempo parcial	-	-	-	-
Total indefinidos	1.896	6.336	3.220	11.452
Temporal a tiempo completo	113	84	5	202
Temporal a tiempo parcial	-	-	-	-
Total temporales	113	84	5	202
Total jornada completa	2.009	6.420	3.225	11.654
Total jornada parcial	-	-	-	-

■ Promedio anual de contratos por edad y tipo

	2019			
	18-35 años	36-50 años	>50 años	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	2.093	6.486	3.139	11.718
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0
Total indefinidos	2.093	6.486	3.139	11.718
Temporal a tiempo completo	140	82	6	228
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0
Total temporales	140	82	6	228
Total jornada completa	2.233	6.568	3.145	11.946
Total jornada parcial	0	0	0	0

■ Número de contratos por categoría profesional y tipo a 31 de diciembre

	2019				
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	1.223	2.240	4.100	3.889	11.452
Indefinido a tiempo parcial	-	-	-	-	-
Total indefinidos	1.223	2.240	4.100	3.889	11.452
Temporal a tiempo completo	3	33	91	75	202
Temporal a tiempo parcial	-	-	-	-	-
Total temporales	3	33	91	75	202
Total jornada completa	1.226	2.273	4.191	3.964	11.654
Total jornada parcial	-	-	-	-	-

■ Promedio anual de contratos por categoría profesional y tipo

	2019				
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	1.244	2.319	4.048	4.106	11.717
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	-
Total indefinidos	1.244	2.319	4.048	4.106	11.717
Temporal a tiempo completo	2	32	98	96	228
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	-
Total temporales	2	32	98	96	228
Total jornada completa	1.246	2.351	4.146	4.202	11.945
Total jornada parcial	0	0	0	0	-

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 (%)

	2020	2019
Rotación (%)	10,9	11,7
Rotación voluntaria (%)	1,4	2,7

■ Índices de rotación por género y franja de edad (%)

		2020	2019
18-35	Hombres	11,6%	17,1%
	Mujeres	11,3%	13,7%
36-50	Hombres	5,7%	8,7%
	Mujeres	4,7%	4,3%
>50	Hombres	21,8%	20,5%
	Mujeres	22,6%	10,9%

■ Índice de rotación voluntaria por género y franja de edad (%)

		2020	2019
18-35	Hombres	4,2%	6,3%
	Mujeres	3,5%	9,0%
36-50	Hombres	1,2%	2,3%
	Mujeres	1,0%	1,8%
>50	Hombres	0,6%	0,8%
	Mujeres	0,4%	0,9%

■ Índice de rotación por países

	Índice de rotación (%)		Índice de rotación voluntaria (%)	
	2020	2019	2020	2019
Argentina	4,8	2,8	1,2	1,5
Australia	32,2	0,0	32,2	0,0
Bélgica	100,0	36,1	100,0	0,0
Brasil	7,6	5,2	1,8	2,8
Chile	12,3	21,1	1,4	3,3
Colombia	100,0	17,0	12,5	13,0
Costa Rica	0,0	5,1	0,0	5,1
España	10,5	8,6	0,7	1,4
Francia	25,0	21,7	18,7	16,7
Holanda	100,0	28,6	100,0	0,0
Irlanda	6,5	25,1	6,5	25,1
Israel	30,8	48,9	30,8	41,9
Luxemburgo	0,0	-	0,0	-
Marruecos	3,3	1,1	3,3	1,1
México	11,9	17,1	2,2	6,6
Panamá	9,4	7,7	2,4	4,9
Portugal	12,6	5,9	6,3	0,0
Puerto Rico	0,0	44,1	0,0	0,0
Rep. Dominicana	1,3	11,3	0,0	3,8
Singapur	14,1	0,0	14,1	0,0
Uganda	12,2	9,0	12,2	9,0
Total	10,9	11,7	1,4	2,7

Nota:

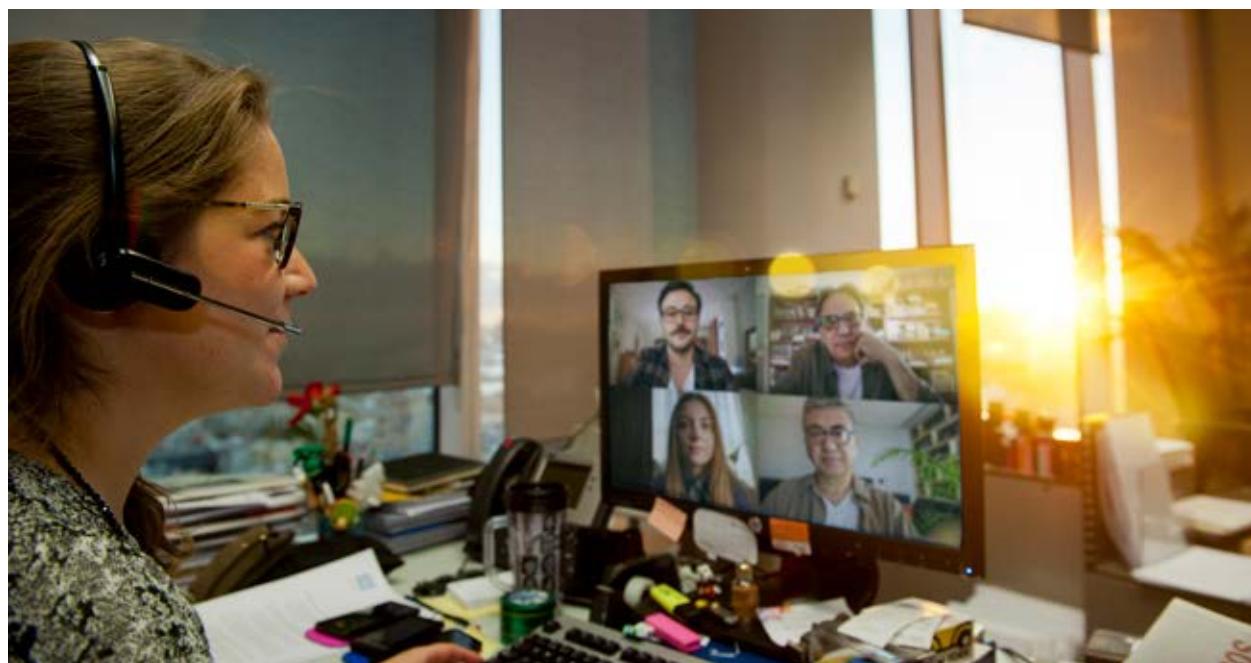
Se reporta un 100% cuando se han ido más personas de las que se han quedado en plantilla. Afecta a Bélgica, Colombia y Holanda en 2020.

■ Nuevas contrataciones

	2020	2019
Argentina	0	5
Australia	5	1
Brasil	1	1
Chile	6	0
España	35	40
Francia	2	0
Holanda	2	1
Irlanda	0	2
Israel	6	6
Marruecos	0	1
México	15	32
Panamá	5	19
Singapur	0	3
Uganda	10	11
Total	87	122

Nota:

Solo se reporta a los países donde ha habido contrataciones en los últimos dos años.



■ Nuevas contrataciones por género y grupo de edad

		2020	2019
18-35	Hombres	34	51
	Mujeres	13	19
36-50	Hombres	19	23
	Mujeres	14	18
>50	Hombres	5	7
	Mujeres	2	4
Total	Hombres	58	81
	Mujeres	29	41
Total		87	122

■ Nº de despidos por edad, sexo y clasificación profesional

	Categoría profesional				Edad			Total
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos	18-35	36-50	>50	
Hombres	1	22	45	96	39	79	46	164
Mujeres		8	15	32	19	25	11	55
Total	1	30	60	128	58	104	57	219

	Categoría profesional							Total
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos	18-35	36-50	>50	
Hombres	8	31	82	219	105	163	72	340
Mujeres	2	2	18	27	21	21	7	49
Total	10	33	100	246	126	184	79	389

Gestión del talento

En 2020 la creación de valor sostenible y la transformación han continuado como ejes del plan estratégico de Naturgy, dando contexto a la evolución de su modelo organizativo hacia una nueva estructura, más simple y plana, con el objetivo de reducir el ámbito de control y la complejidad, de dotar a las unidades de negocio de plena responsabilidad, optimizando el soporte que reciben de las funciones corporativas.

Es así como en el ejercicio 2020, esta visión ha significado la simplificación de los primeros niveles organizativos de Naturgy, con una reducción de posiciones superior al 30%, lo que ha impactado en la composición de la estructura en materia de género y edad.

Desarrollo del talento

Modelo de Liderazgo

En este contexto transformador, en 2020 se ha impulsado el liderazgo y su rol estratégico en la compañía, a través de la simplificación del mapa de competencias del Modelo de Liderazgo de Naturgy, para una mejor sintonía con sus retos empresariales, así como con los valores y claves culturales. El diseño del nuevo modelo ha sido resultado de un proceso participativo dentro de la compañía, y su implantación se proyecta para el año 2021.

Clave de futuro: Perfil digital

Uno de los ejes más significativos de la estrategia de talento ha sido el desarrollo y la formación, focalizados en la definición e implantación del perfil digital de los profesionales de la compañía. El primer paso para esta transformación ha sido conocer el punto de partida de las competencias digitales existentes en la plantilla, en términos de las habilidades definidas en el Marco Europeo de Competencias Digitales (DigComp). Asimismo, se han analizado las relaciones de este perfil con las valoraciones de competencias para el desarrollo, ya estandarizadas en la compañía, como la evaluación 360 y matriz de contribución.

Esta valoración de competencias digitales ha contado con una participación voluntaria de más de 6.000 profesionales en todos los negocios y geografías, y ha permitido a Naturgy obtener un mapa objetivo de las competencias digitales existentes y por desarrollar. Los resultados generales indican que los profesionales de la compañía se muestran dispuestos a incorporar y utilizar la tecnología (70%) en su trabajo, mostrando simultáneamente interés por su aprendizaje, factores que han facilitado el despliegue formativo de la Digital Academy de Naturgy.

Modelo Formativo

El actual Modelo y la Política Global Formativa han fortalecido el rol de gobierno y gestión transversal de la Universidad Corporativa, a la vez que han dotado de mayor accountability a los diferentes negocios de la compañía, entregándoles mayor responsabilidad en la definición y ejecución de sus planes de formación y presupuesto, en línea directa con los requerimientos particulares de cada negocio. La conexión entre ambos niveles de gestión está modelada en la misma Política Global de Formación, garantizando la sincronía a través de comités mensuales de seguimiento, donde se intercambian visiones, propuestas y prácticas, facilitando la influencia e integración de la formación a procesos clave.

	2020	2019
Inversión anual en formación (Millones de Euros)	5	7
Inversión anual en formación por persona (Eur)	514	637
Horas de formación	259.703,11	276.366
% Plantilla formada	92,6	85,8

Universidad Corporativa

■ Cifras de la Universidad Corporativa

	2020	2019
Encuesta de satisfacción respondidas	62.208	27.137
Satisfacción media de los participantes (0-10)	8,6	8,5
Grado de aplicación medio de los conocimientos y habilidades en el puesto de trabajo (%)	83%	76,0%
Nº de programas con evaluación de la aplicación	98 cursos	81
Índice medio de percepción (0-10)	7,6	8,0

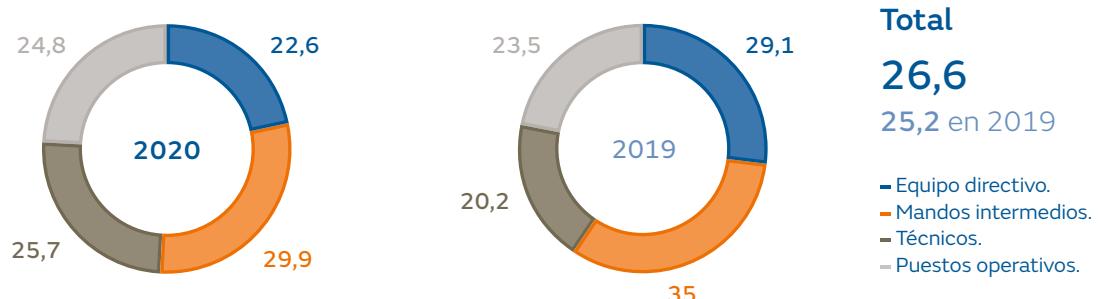
Nota:

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

■ Plantilla formada (%)

	2020				2019			
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos
Hombres	73,7	94,67	93,66	87,70	87,8	90,5	85,6	83,8
Mujeres	83,33	95,15	94,62	92,08	88,5	89,6	86	80,1
Total	75,47	94,81	94,04	89,15	88	90,3	85,8	85,2

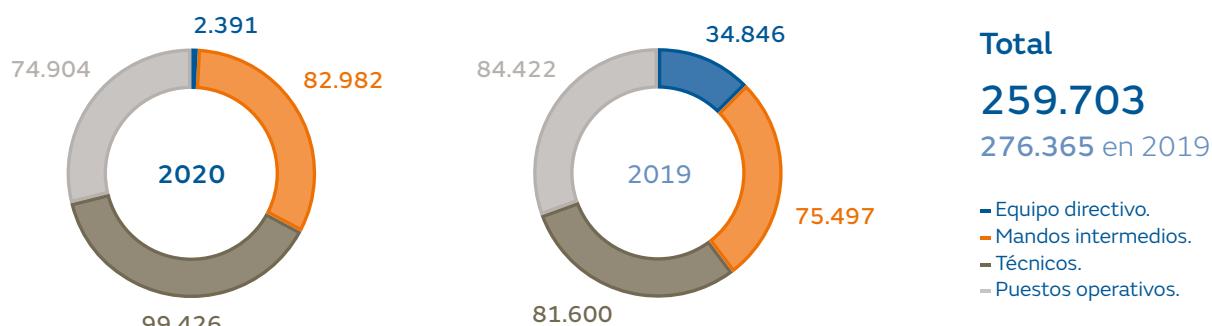
■ Horas de formación por empleado



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



En base a la optimización organizativa, el presupuesto en formación en 2020 se redujo en un 28,2%, no obstante, esto solo ha supuesto la reducción de un 6% en las horas totales de formación en virtud del despliegue formativo digital y la implantación de plataformas “Lifelong learning”.

En 2020 la formación en Naturgy se consolida como palanca estratégica de transformación, impulsando el desarrollo y empoderamiento de sus profesionales en sintonía con los retos de competitividad, innovación y sostenibilidad de la compañía.

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

El modelo de formación de la UC se despliega a través de sus tres academias que, de manera complementaria y sinérgica, permiten a la compañía hacer frente a los desafíos formativos del presente y futuro: Transformational Leadership Academy (TLA); Tech Academy (TA); Extended Academy (EA).



Sustentada en una visión transformadora, en 2020 la **TLA** ha evolucionado su estructura, enfoque y programas, para dar un mayor protagonismo a los líderes de Naturgy en la transformación y consecución de los objetivos empresariales, a través de tres ejes:

1. **Digital Academy:** cuyo objetivo es transformar el perfil profesional hacia un empleado digital, sustentado a su vez en tres niveles de acción:
 - a. Digital Culture: Lenguaje común y conocimiento básico transversal de las herramientas y del contexto digital.
 - b. Digital Skills: Desarrollo de perfiles digitales avanzados y expertos que puedan crear productos y servicios de alto valor.
 - c. Digital Mindset: Involucración e influencia del equipo directivo y gerencial en el proceso de transformación digital de la compañía.
2. **New Energy:** con la visión de desarrollar directivos y altos potenciales para enfrentar desafíos futuros y conocer las tendencias del mercado.
3. **Naturgy Leadership:** con el objetivo de promover el rol de líder como impulsor del cambio organizativo y cultural.

La **Tech Academy**, por su parte, transfiere el conocimiento técnico para el desarrollo, la calidad y homogeneidad del conocimiento experto necesarios para afrontar los desafíos actuales y futuros en cada negocio de la compañía.

A través de su **Extended Academy (EA)**, la UC de Naturgy brinda una oferta formativa a empresas colaboradoras externas, clientes y proveedores de Naturgy, 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 7.469 participantes anuales y 21.410 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.

Despliegue formativo online

La necesidad de realizar trabajo en remoto como consecuencia del contexto del COVID-19, significó un desafío y una oportunidad para la Universidad Corporativa. En este contexto, se implementó una oferta formativa 100% digital, innovadora y versátil con el objetivo de dar respuesta a las necesidades del negocio y dotar a los profesionales de contenidos de interés que contribuyeran a su conexión y engagement.

Este reto ha supuesto una consolidación del catálogo formativo que impulsa la conexión ágil y digital del conocimiento, reforzando a su vez la identidad y compromiso de los profesionales de la compañía. De esta manera, los programas de 2020 están organizados en cuatro ámbitos de desarrollo:

1. Programas transversales, de alto impacto en el compromiso con la cultura y los valores de la compañía:

- Transformación y valor: "La Tercera Energía".
- Bienestar de las personas: seguridad y salud, fitness emocional, módulos efr y campaña "Retorno Seguro (COVID-19)", en el contexto del proceso de retorno a los centros de trabajo en España.
- Sostenibilidad: "Semana de la Sostenibilidad: Compromisos ODS".
- Ciberseguridad: "Seguridad en el día a día" y "Semana: Código Naranja".

2. Programas de impulso al perfil digital de la compañía:

- Cultura digital: plataforma "The Valley".
- "Science analyst": orientado a la tecnificación de perfiles digitales.
- "Digital skills": lenguajes de programación (SQL, Phyton...) y plataformas (AWS y Azure).

3. Programas de conexión con desafíos futuros y tendencias del mercado:

- "Productivity": orientado a las mejores prácticas en eficiencia y eficacia.
- "Estrategias de innovación".
- "Power BI y otras herramientas de visualización de datos".
- "SCRUM, SaFe, metodologías ágiles y nuevas formas de organización del trabajo".

4. Programas de liderazgo, como palanca de la transformación y visión estratégica del grupo:

- Mentoring corporativo: a través del "Club de mentores" se conecta el talento e influencia desde diversas visiones y experiencias de los profesionales de Naturgy, promoviendo el desarrollo de las competencias del Modelo de Liderazgo Naturgy.
- "Take the lead": orientado al liderazgo femenino e inclusivo, marca personal y networking.
- Liderazgo transformacional: "Influir en la distancia" y "El viaje del líder".

Asimismo, en 2020 la Universidad Corporativa avanzó en mejorar la experiencia de aprendizaje a través de la integración de plataformas "*lifelong learning*", como "PHAROS", de amplia divulgación de contenidos y que acopla 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 UC continúa estando respaldada por un sistema de gestión de calidad conforme con la norma ISO 9001:2015, renovado en 2020 por tres años.

Asimismo, y desde 2003, se 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 personas en las organizaciones de educación empresarial. La última renovación CLIP se realizó en 2018, con vigencia de 5 años. En 2020, se realizó una revisión actualizada de la evolución de los compromisos adquiridos en 2018, a través de la CLIP Interim report.

3. Diversidad e igualdad

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

Naturgy promueve una cultura inclusiva, donde existe conciencia y acción para integrar y conectar la diversidad. Esta visión de interés por las personas orienta en la manera de trabajar y alcanzar los objetivos de la compañía, compartiendo esta visión también con toda la cadena de valor en los diferentes negocios donde se opera.

Este compromiso se confirma, con visión global, en la estrategia de Sostenibilidad y de Personas, así como en la Política de Responsabilidad Corporativa, el Código Ético, la Política de Igualdad de Género, y el Protocolo de Prevención del Acoso laboral.

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 a mantener y muestra las debilidades a corregir identificadas por un experto externo, que marcan el camino a seguir, apuntando acciones en materia de comunicación y sensibilización, cultura y liderazgo, desarrollo y promoción, retribución, flexibilización y conciliación, selección, prevención del acoso, medición y seguimiento.

Conscientes de la necesidad de seguir trabajando en materia de Igualdad y de adaptación al nuevo entorno y desarrollo normativo, actualmente este Plan es objetivo de la mesa negociadora del nuevo convenio colectivo constituida en 2020 para determinar, en tiempo y forma, las actuaciones a considerar y realizar.

Protocolos

La creación y activación de un protocolo específico contra el acoso, el protocolo de buenas prácticas en los procesos de selección o la guía de comunicación para los profesionales de negocio que deben intervenir por alguna razón en un proceso de selección, son algunas de las medidas puestas en marcha que han propiciado importantes avances en materia de diversidad e igualdad.

Específicamente, el Protocolo Contra el Acoso de Naturgy establece acciones preventivas para evitar situaciones de acoso que incluyen la comunicación a todos los empleados de la existencia del protocolo, la formación en la materia a toda la plantilla y en especial a empleados con personal a cargo, la obligatoriedad y responsabilidad por parte de cada empleado de establecer sus relaciones desde el respeto y la dignidad, así como la obligación de cada empleado de poner en conocimiento de su superior jerárquico cualquier caso de acoso.

El protocolo ofrece una serie de garantías, como el total anonimato del denunciante, que el proceso será completado en el menor tiempo posible, así como que se podrá solicitar la intervención de los representantes de los trabajadores. De igual forma, se garantiza una audiencia imparcial y tratamiento justo para todos los afectados, no se admitirán represalias, y se protegerá la identidad de los informantes, entre otros.

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

- Procedimiento informal: mediante el cual el afectado pone en conocimiento del presunto agresor que dicho comportamiento no es bien recibido, es ofensivo e interfiere en su trabajo. Y en caso de que no se solucione dicha situación se procederá al procedimiento formal.
- Procedimiento formal: mediante el cual 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 Recursos Humanos, quién decidirá si es admitida a trámite.
 - Investigación, recopilando la información y llevando a cabo entrevistas con los afectados y testigos, si los hubiera.
 - Posibilidad de adopción de medidas cautelares.

Una vez seguido cualquiera de los dos procedimientos, se elaborará un informe de conclusiones y resolución del procedimiento, que incluirá las medidas correctoras y la adopción de una de las siguientes soluciones: archivo de la denuncia o incoación de expediente disciplinario en función de la gravedad de la falta.

En otro ámbito de acción, el protocolo de buenas prácticas en procesos de selección de Naturgy tiene por objetivo evitar la discriminación en los procesos de selección, ampliando de esta manera las opciones de empleabilidad, a través de las siguientes medidas:

- Reclutamiento: abrir el espectro de fuentes de reclutamiento a asociaciones y fundaciones con el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades de acceso al trabajo en la compañía.
- En la publicación de ofertas: no utilizar terminología discriminatoria. Poner primero el género femenino y luego el masculino. La separación de géneros se hará siempre con barras. No utilizar como requisito cualquier anotación que no ponga en igualdad de condiciones a diferentes candidatas/os por razones de género, físico, discapacidad, edad, religión o creencias personales de cualquier tipo. Indicar solamente la necesidad de licencia de conducir cuando lo requiera el desempeño del puesto de trabajo. No utilizar como requisito la necesidad de disponer de vehículo propio. No utilizar como requisito residir en el lugar de trabajo.
- 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, creencias religiosas de cualquier tipo. Evitar preguntas personales y en caso necesario, justificarlas. Evitar trato preferencial.
- En la acogida: informar de las políticas de igualdad y beneficios sociales sin discriminación. Oportunidades de carrera basados en méritos y capacidades.

Gestión de la diversidad

La gestión en diversidad forma parte del compromiso de Naturgy con un proyecto empresarial sostenible. Este compromiso se plasma en el Plan de Sostenibilidad con horizonte 2025. En este contexto, son reportados a la Comisión de Sostenibilidad aquellos índices que dan cuenta 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, Distintivo de Igualdad de la Empresa (DIE) y la Certificación Global efr.

En este contexto, el compromiso de la compañía con la diversidad durante 2020 se ha visto refrendado a través de iniciativas desplegadas en tres ejes de acción: género, discapacidad y edad.

- Género:** en 2020 se ha avanzado en potenciar el rol activo de la mujer en diferentes espacios de la compañía. La presencia de la mujer en Naturgy supera la frontera del 30% (32,9%) del total, y en este contexto se consolida la prioridad del talento directivo femenino dentro del nuevo modelo organizativo, con el objetivo de avanzar en el compromiso de equilibrar el componente de género en la compañía. En virtud de su relevancia, los programas de desarrollo para talento directivo femenino han sido integrados al catálogo de Medidas Globales efr de Naturgy.

■ Mujeres en puestos directivos (%)

	2020	2019
Argentina	0	20,4
Australia	0	0
Bélgica	0	0
Brasil	100	43,6
Chile	0	20,9
Colombia	0	64,7
Costa Rica	0	0
España	23,7	29,6
Francia	0	22,2
Holanda	0	0
Irlanda	0	0
Israel	0	0
Luxemburgo	0	0
Marruecos	0	-
México	0	27,5
Panamá	0	34,6
Perú	0	100
Portugal	0	100
Puerto Rico	0	0
Rep. Dominicana	0	100
Singapur	0	0
Uganda	0	0
Total	22,6	29,4

- Discapacidad:** desde la Dirección de Naturgy se impulsan diversas acciones encaminadas a normalizar la gestión de la diversidad funcional: Plan Familia, Plan Capacitas, Plan Aflora.

■ Empleados con discapacidad

	2020		2019	
	Número	(%)	Número	(%)
Argentina	6	0,5	6	0,5
Brasil	12	2,8	13	2,9
Chile	4	0,2	12	0,5
España	121	2,3	132	2,2
Marruecos	1	1,1	1	1,1
México	0	0	5	0,6
Panamá	5	1,5	5	1,4

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.

- **Edad:** Naturgy trabaja la diversidad generacional a través de acciones de aceleración del talento joven, monitorización de la movilidad y la promoción.

Asimismo, el protocolo de buenas prácticas en procesos de selección, como ya se ha descrito, tiene por objetivo evitar la discriminación en los procesos de selección, estableciendo lineamientos concretos para el reclutamiento, publicación de ofertas, entrevistas y pautas de integración a la compañía, asegurando en todo momento un entorno de respeto y transparencia con los candidatos.

El compromiso de Naturgy con la diversidad ha sido reconocido a través de la Certificación Bequal, otorgado a Naturgy por la Fundación Bequal en reconocimiento a la gestión de excelencia en materia de diversidad en capacidades diferentes, otorgada en base a un modelo estructurado en siete categorías, 19 indicadores y 69 fuentes de verificación.

El compromiso de Naturgy con la diversidad ha sido reconocido a través de la Certificación Bequal por la **gestión de excelencia en materia de diversidad** en capacidades diferentes.

Compromiso con la igualdad

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

■ Nº de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Argentina	26	16	36	14	14	28
Australia	0	0	0	1	1	2
Bélgica	0	0	0	0	0	0
Brasil	9	5	14	8	6	14
Chile	34	36	70	41	48	89
Colombia	0	0	0	0	1	1
Costa Rica	0	0	0	0	0	0
España	119	58	177	118	62	180
Francia	1	3	4	3	2	5
Holanda	0	0	0	0	0	0
Irlanda	2	2	4	2	1	3
Israel	1	0	1	0	1	1
Luxemburgo	0	0	0	-	-	-
Marruecos	4	0	4	6	0	6
México	13	13	26	7	13	20
Panamá	2	3	5	0	8	8
Perú	-	-	-	0	0	0
Portugal	0	1	1	1	3	4
Puerto Rico	0	1	1	0	0	0
Rep. Dominicana	1	1	2	1	2	3
Singapur	0	0	0	0	0	0
Uganda	6	2	8	8	0	8
Total	218	141	353	210	162	372

■ Nº de empleados que se acogieron a su derecho de baja por paternidad/maternidad

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Argentina	20	16	36	14	14	28
Australia	0	0	0	1	1	2
Bélgica	0	0	0	0	0	0
Brasil	9	5	14	8	6	14
Chile	19	36	55	30	48	78
Colombia	0	0	0	0	1	1
Costa Rica	0	0	0	0	0	0
España	117	57	174	111	62	173
Francia	1	3	4	3	2	5
Holanda	0	0	0	0	0	0
Irlanda	2	2	4	2	1	3
Israel	1	0	1	0	1	1
Luxemburgo	0	0	0	-	-	-
Marruecos	4	0	4	6	0	6
México	13	13	26	7	13	20
Panamá	2	3	5	0	8	8
Perú	-	-	-	0	0	0
Portugal	0	1	1	1	3	4
Puerto Rico	0	1	1	0	0	0
Rep. Dominicana	0	1	1	0	2	2
Singapur	0	0	0	0	0	0
Uganda	6	2	8	8	0	8
Total	194	140	334	191	162	353

■ Comparativa de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad y los que se acogieron a este derecho

	2020	2019
Hombres con derecho	212	210
Hombres que se acogieron	194	191
Mujeres con derecho	141	162
Mujeres que se acogieron	140	162

■ Ratio de empleados que regresaron a su puesto de trabajo tras una baja por maternidad/paternidad y continúan en la compañía un año después del disfrute de la misma (%)

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Argentina	100	100	100	100,0	83,3	90,9
Australia	-	-	-	-	-	-
Bélgica	-	-	-	-	-	-
Brasil	88,9	100,0	92,3	100,0	66,7	90,9
Chile	78,9	91,1	87,5	66,7	100,0	91,0
Colombia	.	.	.	-	-	-
Costa Rica	-	-	-	-	-	-
España	95,5	100,0	97,1	97,7	93,8	96,4
Francia	66,7	50,0	60,0	66,7	75,0	71,4
Holanda	-	-	-	-	-	-
Irlanda	100,0	-	100,0	100,0	-	100,0
Israel	-	100,0	100,0	-	-	-
Luxemburgo	-	-	-	-	-	-
Marruecos	100,0	.	100,0	100,0	100,0	100,0
México	100,0	66,7	79,2	85,7	100,0	95,0
Panamá	-	100,0	100,0	-	100,0	100,0
Perú	-	-	-	100,0	-	100,0
Portugal	-	-100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Puerto Rico	-	-	-	-	-	-
Rep. Dominicana	-	100,0	100,0	-	100,0	100,0
Singapur	-	-	-	-	-	-
Uganda	100,0	-	100,0	100,0	100,0	100,0
Total	93,9	99,4	93,6	93,8	95,1	94,4

■ Nº de empleados que no regresaron a su puesto de trabajo una vez finalizado el periodo de permiso por paternidad/maternidad

	2020			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Argentina	0	0	0	0	0	0
Australia	0	0	0	0	0	0
Bélgica	0	0	0	0	0	0
Brasil	0	2	2	0	2	2
Chile	0	13	13	0	5	5
Colombia	0	1	1	0	0	0
Costa Rica	0	0	0	0	0	0
España	5	0	5	3	4	7
Francia	0	0	0	0	0	0
Holanda	0	0	0	0	0	0
Irlanda	0	0	0	0	0	0
Israel	0	0	0	0	0	0
Luxemburgo	0	0	0	-	-	-
Marruecos	0	0	0	0	0	0
México	2	1	3	0	0	0
Panamá	0	1	1	0	0	0
Perú	-	-	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	18	25	3	11	14

4. Satisfacción de los empleados

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

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

En el último trimestre de 2020 se ha trabajado en una nueva metodología de medición de satisfacción soportada en herramientas que permitan realizar mediciones periódicas (anuales/semestrales) y bajo demanda para valorar la satisfacción con la implantación de un proceso o nueva metodología. Este modelo flexible y ágil se implantará en el año 2021.

Flexibilidad y conciliación

Naturgy está comprometida con impulsar y promover la conciliación de la vida familiar y laboral de sus empleados, así como la corresponsabilidad, como objetivos permanentes.

El convenio colectivo del grupo contiene un extenso capítulo en materia de responsabilidad social, igualdad y conciliación de la vida laboral y familiar, recogiendo medidas orientadas a alcanzar una real y efectiva igualdad entre hombres y mujeres. Estas medidas que van más allá de lo establecido legalmente permiten una mayor y mejor conciliación de los empleados y ponen de manifiesto el compromiso de la compañía con la conciliación. A modo de ejemplo, algunas medidas vigentes en España son:

- Flexibilidad en hora de entrada y salida, así como en el período de interrupción para la comida.
- Jornada continuada durante el período comprendido entre junio y septiembre (4 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.
- Trabajo en remoto.

En 2020, en España, y en el contexto de la COVID-19, este compromiso se vio reforzado a través del Acuerdo con la Representación de los Trabajadores de Medidas Excepcionales que ha permitido ampliar y mejorar la conciliación de los empleados durante toda la crisis sanitaria.

En concreto, y junto a otras medidas laborales complementarias, se ha dispuesto:

1. La ampliación de las medidas de flexibilidad horaria en la entrada y salida.
2. La posibilidad de trabajo en remoto para atención de menores y mayores de edad que no pueden acudir a los centros escolares o asistenciales.
3. La posibilidad de reducir la jornada sin reducción proporcional de salario.

La adopción de estas medidas ha ido de la mano del despliegue de medios y herramientas informáticas, como ordenadores portátiles, necesarias para el desarrollo de la actividad en remoto.

En el mismo contexto de diálogo, en junio de 2020 el derecho a la desconexión digital como procedimiento que ha de garantizar fuera del tiempo de trabajo el respeto al descanso y a la conciliación personal y familiar, quedó plasmado en la firma de una cláusula, en el marco del Plan de Medidas Laborales derivadas del Plan de Desconfinamiento, con la Representación de los Trabajadores.

Certificación efr Global

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

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

En 2020 la gestión del modelo se ha desplegado a través de 509 medidas locales, distribuidas en los diferentes países donde se opera, y también de 22 medidas de aplicación global, todas ellas integradas en seis grupos de actuación, definidos por la Norma 1000/23 efr Global: Calidad en el Empleo, Flexibilidad Temporal y Espacial, Apoyo a la Familia de los Empleados, Apoyo al Entorno Personal y Profesional, Igualdad de oportunidades y Liderazgo y Estilo de Dirección.

Banco del Tiempo (solo España)

Naturgy mantiene a disposición de sus empleados un espacio, tanto físico como virtual, para la realización de tareas cotidianas, incrementando de esta manera 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:

- 1.** Gestiones administrativas: servicios de asesoramiento y acompañamiento para la realización de gestiones frecuentes.
- 2.** Club de ventajas: espacio virtual exclusivo con ofertas.
- 3.** Espacio easylife: servicios de proximidad y adquisición de productos.
- 4.** 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.

En el contexto COVID-19, y una vez iniciado el proceso de retorno a los centros de trabajo en España, los espacios de atención presencial del Banco del Tiempo se encuentran operativos, gracias a la adopción de todas las medidas de prevención y seguridad dispuestas por la compañía, para garantizar la salud y bienestar de los empleados.

Servicio de Atención al Empleado (SAE)

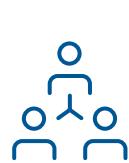
El servicio, implantado en España y Latinoamérica, ha cumplido su octavo aniversario en 2020 consolidándose como punto de contacto único y centralizado del empleado con la organización. El SAE permite la consolidación de modelos globales y únicos en materia de atención a los profesionales durante su ciclo de vida en la compañía. El servicio tiene un enfoque multicanal, gracias a la plataforma online, de atención personalizada y accesible desde cualquier dispositivo.

El año 2020, junto a la gestión de los servicios habituales, el SAE ha tenido una importante función de conexión y guía para los empleados en el contexto de la COVID-19, apoyando la gestión directa de las medidas preventivas, de salud y también de conciliación dispuestas por la compañía. Actualmente, el Net Promoter Score (NPS) del servicio es de 77,27%, se han atendido 84.308 peticiones de empleados y se han resuelto en plazo el 93,90% de peticiones.

Cultura y Employee Experience

La cultura Naturgy enmarca los procesos del modelo de personas desde la coherencia, la globalidad y el liderazgo, dando sentido y proyección a la transformación hacia la creación de valor.

Con la visión estratégica de una compañía sostenible, Naturgy continúa enfocada en el rediseño de sus espacios y formas de trabajo, digitalizando los puestos de sus empleados, e impulsando una cultura transformadora, a través de tres conceptos clave:

**01 |**

Equipo
Cohesión.
Liderazgo.
Ilusión.

**02 |**

Innovación
Evolución.
Digitalización.
Agilidad.

**03 |**

Formas de trabajo
Flexibilidad.
Colaboración.
Simplicidad.

Para garantizar el éxito de sus programas, la compañía cuenta con la figura de influencers internos para que sean los empleados los propios protagonistas de la transformación y quienes inspiren y motiven a otros.

"Proyecto ImaginaT"

Se trata del nuevo modelo de espacios y formas de trabajo de Naturgy, aplicable a todo el grupo. La reconfiguración física de los espacios es, en sí misma, un potente vehículo para implantar nuevas formas de trabajar y colaborar. Los entornos "ImaginaT" son más flexibles, más colaborativos y más digitales, como los valores y cultura de Naturgy, para fomentar que los empleados puedan conectar, colaborar, innovar y fomentar nuevos puntos de vista, cambiando radicalmente la experiencia de los empleados.

La implantación de este proyecto se ha iniciado implantando estos nuevos conceptos en algunas de las oficinas de Naturgy en Barcelona y también en San Cugat del Vallés. El despliegue a gran escala de "ImaginaT" está proyectado a partir de 2021.

"Proyecto DigitalTeam"

Proyecto global cuyo objetivo es consolidar nuevas formas de trabajar en la compañía utilizando herramientas tecnológicas que fomentan la colaboración, movilidad y comunicación online entre todos los profesionales. Durante su primera fase de implantación, en 2019, el nivel de adopción alcanzó el 65%, lo que facilitó que el 100% de la plantilla que lo necesitara, pudiera trabajar en remoto en 2020, durante la crisis de la COVID-19.

El éxito temprano en la adopción de esta nueva forma de trabajar se basó en:

- Formación blended a través de la Universidad Corporativa de Naturgy potenciando el conocimiento de la herramienta y su aplicación en el día a día de los empleados. En este contexto se han impartido 5.683 horas de formación, con resultados satisfactorios de calidad de un 8,21 de índice de satisfacción y un valor de NPS de 46%.
- Aprendizaje "learning by doing" a través de los digital-influencers. En este sentido el rol de influencer ha resultado clave para realizar el cambio cultural que requería la nueva forma de trabajar. Con inspiración y motivación hacia su comunidad de trabajo se consiguió que la totalidad de la plantilla utilizara la herramienta, resolviendo dudas conforme avanzó la implantación del proyecto. Durante 2020 el proyecto se ha consolidado y cerrado con éxito, gracias al protagonismo de 530 personas que han actuado como digital-influencers a nivel global.

5. Compensación y retribución

Recompensa

El eje de recompensa tiene por objetivo ofrecer un marco de clasificación, retribución, beneficios y entorno de trabajo, que impulse y alinee la actuación profesional con la estrategia de Naturgy. En 2020, y en virtud del lanzamiento de la nueva estructura organizativa en la compañía, se ha completado la revisión de las nuevas posiciones respecto del nuevo modelo de Valoración de Puestos y de Compensación de Naturgy, diseñado en 2019.

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

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

Las mencionadas métricas incluyen:

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

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

Los objetivos del equipo directivo están alineados y vinculados a los de la compañía mediante, entre otros, la aplicación de un programa de incentivo a largo plazo (ILP) a través del cual pueden beneficiarse de la percepción de un incentivo variable, siempre y cuando la rentabilidad del valor de Naturgy en un período concreto de 5 años, sea óptima para cualquier accionista de la compañía, en el mismo período. La valoración de dicha rentabilidad se ha fijado en términos considerablemente ambiciosos con respecto a los existentes en el mercado.

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

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

En esta línea, durante 2020 también ha seguido vigente el Plan de compensación total que permite al empleado personalizar la composición y percepción del paquete retributivo ofrecido por la compañía, siendo 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.

Plataforma Mis Beneficios

Es una solución única e integral para gestionar y comunicar los programas de Compensación y Beneficios permitiendo a Naturgy contribuir al bienestar de sus empleados desde una perspectiva 360º (financiera, emocional, física y social) y promover su engagement. Es una plataforma tecnológica que evoluciona adecuándose a las distintas estrategias de beneficios y compensación 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. A través de esta utilidad el empleado tiene acceso a sus datos retributivos pudiendo consultar, simular y contratar su plan de compensación flexible. Todo en un entorno de máxima usabilidad y claridad expositiva.
- **Sistema de Previsión Social:** Naturgy ofrece, dentro de sus estrategias retributivas y utilizando la plataforma de Mis Beneficios, servicios que ayudan a los trabajadores a comprender su jubilación y a conocer los planes internos existentes. Este servicio informa, de forma personalizada a cada empleado, sobre las iniciativas de previsión social de Naturgy.
- **Ahorro en Seguros Personales:** a través de esta utilidad el trabajador contrata seguros personales (hogar, vida, autos, decesos, ...) 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 a cada persona.
- **Seguros de Salud:** La compañía cuenta con seguros de salud, siendo estos unos de los beneficios más valorados por los trabajadores.

Remuneración media por edad, sexo y clasificación profesional

Este 2020 para la información relativa a retribuciones se han unificado las categorías profesionales con las utilizadas para al resto de indicadores de personas (Equipo Directivo, Mandos Intermedios, Técnicos y Operativos). Los indicadores de retribución correspondientes a 2019 mantienen el desglose de categorías profesionales del año anterior (Directivo, Técnico, Administrativo y Operativo).

Todos los indicadores relativos a remuneración están expresados en euros.

■ Remuneración fija (*)

				2020
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos
Argentina	95.308	18.262	16.580	12.415
Brasil	110.119	30.282	14.668	10.782
Chile	223.342	64.109	34.752	20.857
Colombia		69.752		
España	201.209	64.665	48.930	37.230
Francia		81.841	40.636	34.142
Irlanda		133.148	44.849	
Marruecos		40.066	44.328	16.959
México	81.304	23.856	14.770	9.247
Panamá		28.296	18.147	13.901
Portugal			33.715	
Rep. Dominicana		24.451	14.155	

(*) No se publica el dato por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.

■ Remuneración fija

			2020
	Hombres	Mujeres	Brecha
Argentina	16.225	15.365	5,30%
Brasil	18.801	19.118	-1,69%
Chile	38.477	32.276	16,12%
Colombia	103.929	56.081	46,04%
España	54.825	49.767	9,23%
Francia	70.421	43.985	37,54%
Irlanda	50.515	41.569	17,71%
Marruecos	32.711	34.251	-4,7%
México	15.764	16.594	-5,27%
Panamá	22.406	20.545	8,31%
Portugal	39.344	35.956	8,61%
Rep. Dominicana	13.745	23.601	-71,71%

■ Remuneración fija^(*)

	2020		
	18-35 años	36-50 años	> 50 años
Argentina	12.589	15.632	17.728
Brasil	12.789	19.699	22.935
Chile	27.711	38.002	40.563
Colombia		48.982	97.445
España	34.805	50.463	63.931
Francia	43.254	67.514	
Irlanda	32.535	67.460	76.552
Marruecos	13.838	30.549	36.144
México	13.947	16.432	19.643
Panamá	16.339	23.025	27.231
Portugal	33.638	30.920	
Rep. Dominicana	9.560	15.659	19.579

(*) No se publica el dato por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.

■ Remuneración fija media 2019^(*)

	Directivo		Técnico		Administrativo		Operativo	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	66.367	51.175	22.190	20.786	16.260	14.816	17.634	14.932
Brasil	45.942	44.187	21.369	18.236	29.378	16.781	14.631	11.154
Chile	138.027	74.262	34.226	31.453	19.211	15.598	15.711	10.308
Colombia	76.374	80.023	13.092	12.368	6.632	6.882		
España	88.872	78.672	49.835	46.700	39.094	36.020	37.981	29.207
Francia	108.274	70.856	51.926	45.066	31.815	32.020		
Irlanda	118.086		59.266	48.212				
Marruecos	82.528	79.917	28.072	29.591	11.169	11.000	12.610	
México	39.430	44.889	18.050	17.808	7.524	9.931	7.457	6.761
Panamá	42.099	49.719	18.764	21.143	19.675	19.577	15.458	
Portugal		80.882	39.344	32.719		24.768		
R. Dominicana	72.209	23.692	24.628	12.670	9.703	12.560		

(*) No se publica el dato por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.

Como remuneración variable, se ha considerado el importe percibido por los trabajadores acogidos a los programas "Dirección por objetivos", "Gestión del desempeño" y la "Retribución variable comercial".

■ Remuneración fija y variable media (*)

				2020
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos
Argentina	133.431	20.405	17.916	12.604
Brasil	167.244	36.252	16.213	11.573
Chile	322.482	71.988	36.814	22.302
Colombia		86.555		
España	290.484	74.878	50.840	37.392
Francia		100.003	47.281	36.222
Irlanda		211.573	57.163	
Marruecos		44.827	47.450	18.865
México	113.826	29.246	18.499	11.792
Panamá		33.346	19.940	15.044
Portugal			34.888	
Rep. Dominicana		27.540	15.558	10.805

(*) No se publica el dato por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.

■ Remuneración fija y variable media

			2020
	Hombres	Mujeres	Brecha
Argentina	17.645	16.492	6,53%
Brasil	21.569	22.310	-3,44%
Chile	42.820	35.502	17,09%
Colombia	137.014	66.372	51,56%
España	60.884	53.989	11,32%
Francia	86.051	50.815	40,95%
Irlanda	69.195	48.361	30,11%
Marruecos	36.214	38.262	-5,66%
México	19.842	20.316	-2,39%
Panamá	25.715	23.478	8,70%
Portugal	39.344	37.448	4,82%
Rep. Dominicana	14.915	26.824	-79,85%

■ Remuneración fija y variable media (*)

	2020		
	18-35 años	36-50 años	> 50 años
Argentina	13.031	16.970	19.467
Brasil	14.453	22.872	26.313
Chile	30.014	42.127	45.552
Colombia		57.945	124.702
España	36.175	55.118	72.144
Francia	51.339	80.745	
Irlanda	37.212	95.062	107.253
Marruecos	14.588	33.318	40.476
México	17.729	20.543	23.390
Panamá	17.974	26.457	31.977
Portugal	38.347	33.944	
Rep. Dominicana	10.319	17.144	21.330

(*) No se publica el dato por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.

■ Remuneración fija y variable media 2019 (*)

	Directivo		Técnico		Administrativo		Operativo	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	85.380	61.258	23.382	23.161	16.508	15.119	17.709	15.221
Brasil	52.054	51.074	24.187	20.435	31.043	17.862	15.663	11.965
Chile	164.176	82.754	36.704	34.000	22.134	16.480	16.219	10.646
Colombia	148.985	104.717	15.643	14.719	8.508	8.648		
España	114.090	99.173	51.887	48.705	39.094	36.020	37.982	29.207
Francia	132.735	82.902	59.679	50.637	37.917	33.444		
Irlanda	168.869		80.309	60.122				
Marruecos	98.152	95.782	34.924	34.504	13.443	13.743	18.196	
México	53.594	52.856	21.445	21.247	8.400	10.983	7.612	7.387
Panamá	42.081	49.698	18.757	21.135	19.668	19.570	15.451	
Portugal		97.882	51.556	42.023		27.493		
R. Dominicana	88.337	26.246	25.920	13.438	10.159	12.998		

(*) No se publica el dato por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.

■ Remuneración fija y variable media (*)

	2019		
	18-35 años	36-50 años	> 50 años
Argentina	14.443	18.924	21.958
Brasil	6.652	10.444	12.065
Chile	20.698	31.131	30.695
Colombia	9.661	34.222	110.120
España	34.879	49.140	61.252
Francia	42.475	62.876	63.319
Irlanda	35.191	68.708	75.868
Marruecos	15.259	35.529	39.935
México	15.638	18.944	18.434
Panamá	19.251	27.066	30.559
Portugal	41.691	46.361	(*)
Rep. Dominicana	11.604	19.690	22.190

(*) No se publica el dato por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.

■ Brecha salarial ⁽¹⁾

A continuación, se detalla la medida de brecha salarial según la cual un porcentaje superior a cero representa el porcentaje que la mujer cobra menos que el hombre. El cálculo de la brecha salarial se ha realizado de la siguiente forma:

$$\text{Brecha salarial} = \frac{\text{Remuneración media hombres} - \text{Remuneración media mujeres}}{\text{Remuneración media hombres}} \times 100$$

■ Brecha salarial (fija) (*)

	2020			
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos
Argentina		0,3%	-5,8%	35,0%
Brasil		9,4%	14,0%	-8,6%
Chile		15%	10,0%	-4,0%
Colombia		46,0%		
España	23,8%	-3,1%	5,9%	5,6%
Francia		30,6%	-4,9%	
Irlanda		100,0%	36,6%	
Marruecos		-102,0%	23,7%	-17,8%
México	100,0%	-20,6%	-7,7%	-23,2%
Panamá		11,8%	2,3%	2,6%
Portugal			31,5%	
Rep. Dominicana		-73,9%	32,5%	21,9%

(1) Se facilitan los datos más relevantes para Naturgy. La diferencia salarial que muestran los resultados está en línea con el contexto sectorial y es generada principalmente por la composición histórica de género de la compañía, que se traduce en una mayor antigüedad media de los hombres frente a las mujeres. Las casillas en blanco son porque no hay empleados de un género u otro para dicha categoría profesional.

(*) No se reporta el dato por no haber empleados en dicha categoría o solo haber hombres o mujeres.

■ Brecha salarial (fija y variable) (*)

				2020
	Equipo Directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos Operativos
Argentina		-2,5%	-8,3%	40,7%
Brasil		11,0%	14,8%	-8,0%
Chile		17,0%	9,8%	-5,9%
Colombia		51,6%		
España	27,7%	-2,3%	5,8%	5,7%
Francia		30,6%	-0,8%	
Irlanda		100,0%	45,2%	
Marruecos		-107,1%	25,0%	-21,8%
México	100,0%	-17,8%	0,0%	-30,4%
Panamá		12,6%	0,4%	0,1%
Portugal			15,9%	
Rep. Dominicana		-71,9%	34,1%	22,8%

(*) No se reporta el dato por no haber empleados en dicha categoría o solo haber hombres o mujeres.

■ Brecha salarial (fija) (*)

				2019
	Directivo	Técnico	Administrativo	Operativo
Argentina	22,9%	6,3%	8,9%	15,3%
Brasil	3,8%	14,7%	42,9%	23,8%
Chile	46,2%	8,1%	18,8%	34,4%
Colombia	-4,8%	5,5%	-3,8%	
España	11,5%	6,3%	7,9%	23,1%
Francia	34,6%	13,2%	-0,6%	
Irlanda		18,7%		
Marruecos	N/D	N/D	N/D	N/D
México	-13,8%	1,3%	-32,0%	9,3%
Panamá	-18,1%	-12,7%	0,5%	
Portugal		16,8%		
Rep. Dominicana		-3,9%	23,4%	

(*) No se reporta el dato por no haber empleados en dicha categoría o solo haber hombres o mujeres.

■ Brecha salarial (fija y variable) (*)

	2019			
	Directivo	Técnico	Administrativo	Operativo
Argentina	28,3%	0,9%	8,4%	14,0%
Brasil	1,9%	15,5%	42,5%	23,6%
Chile	49,6%	7,4%	25,5%	34,4%
Colombia	29,7%	5,9%	-1,6%	
España	13,1%	6,1%	7,9%	23,1%
Francia	37,5%	15,2%	11,8%	
Irlanda		25,1%		
Marruecos	2,4%	1,2%	-2,2%	
México	1,4%	0,9%	-30,7%	2,9%
Panamá	-18,1%	-12,7%	0,5%	
Portugal		18,5%		
Rep. Dominicana		1,2%	24,4%	

(*) No se reporta el dato por no haber empleados en dicha categoría o solo haber hombres o mujeres.

Remuneración media de Consejeros

■ Remuneración media de consejeros (en miles de euros)

	2020		2019	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Ejecutivo ⁽¹⁾	1.100	-	1.100	-
Independientes/Dominicales	269	235	262	235

⁽¹⁾ No incluye remuneración por las funciones ejecutivas.

■ Desglose de gastos de personal (millones de euros)

	2020	2019
Sueldos y salarios	507	821
Costes Seguridad Social	101	112
Planes de aportación definitiva	26	31
Planes de prestación definitiva	6	6
Trabajos realizados para el inmovilizado de la compañía	(77)	(105)
Remuneraciones basadas en acciones	5	5
Otros	230	54
Total	798	924

Plan de pensiones

En el caso de España, el Plan de pensiones de promoción conjunta de los empleados del Grupo 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.

El plan cuenta actualmente con un patrimonio superior a los 500 millones de euros, que se reparte en aproximadamente 5.600 empleados activos y más de 3.100 beneficiarios y partícipes en suspenso.

En el ámbito internacional:

- La política del grupo tiene como directriz disponer de instrumentos de ahorro para la jubilación y coberturas de fallecimiento e incapacidad en activo, considerando las particularidades y necesidades de previsión social de cada uno de los países.
- De acuerdo con los marcos legales de cada país, Naturgy acordó la introducción de beneficios sociales y medidas de reconciliación con los representantes de los empleados.

6. Relaciones laborales

El respeto a la libertad sindical, a los derechos fundamentales, a la negociación colectiva y a la cultura del acuerdo, constituyen principios esenciales de la actuación de Naturgy, así como el respeto a los representantes de los trabajadores elegidos libremente en todos los países donde la compañía está presente; estableciendo canales de comunicación con estos representantes, como parte sustancial de los principios de actuación corporativos.

Los convenios colectivos recogen diferentes canales de comunicación con los representantes, bajo la forma de comisiones para tratar diferentes y múltiples aspectos de interés general.

El convenio colectivo de aplicación en el Grupo Naturgy, acuerda, en su artículo 78, la constitución de una mesa sindical de grupo conjunta para todas las empresas que conforman el ámbito de aplicación del convenio colectivo. La citada mesa está dotada de forma específica de las mismas competencias reguladas en el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores, detallándose las competencias relativas a información, negociación, audiencia previa, coordinación, representación, participación y vigilancia.

La transversalidad y el trabajo colaborativo fomenta el compromiso de toda la organización en materia de seguridad, salud y medio ambiente, como palanca clave para el desarrollo de proyectos y acciones de transformación, innovación, para la mejora de actividades y procesos, y por supuesto, para la consecución de resultados óptimos.

En este marco, resulta esencial la consulta y participación de los trabajadores en las reuniones periódicas de seguridad y salud que se celebran en todos los ámbitos de la compañía, para establecer, implementar y mantener los procesos y órganos específicos en todos los niveles de la organización, facilitando la designación de representantes y su participación en los mismos. Esto supone que la totalidad de los empleados tienen habilitado un canal de participación directa, mediante las reuniones conjuntas entre la dirección y los empleados, estando así el 100% de la plantilla representada en las reuniones.

Durante el año 2020, los principales asuntos tratados formalmente con los representantes de los trabajadores se resumen en los siguientes:



Compromiso
Seguridad y Salud.



Análisis
de la accidentabilidad.



Lanzamiento
de nuevas normativas.



Salud integral



Seguimiento
trimestral de medidas adoptadas.

Además, a lo largo del ejercicio 2020 se han realizado cinco comités extraordinarios de participación, información y consulta sobre todo tipo de aspectos y protocolos derivados de la situación de crisis sanitarias COVID-19.

	2020		2019	
	Excluidos de convenio (%)	Incluidos en convenio (%)	Excluidos de convenio (%)	Incluidos en convenio (%)
Argentina	28,9	71,1	28,6	71,4
Australia	0	100	0,0	100
Bélgica	-	-	0,0	100
Brasil	28,1	71,9	27	73
Chile	0,5	99,5	5	95
Colombia	100	0	46,5	53,5
Costa Rica	0	100	-	100
España	33,5	66,5	32,8	67,2
Francia	65,1	34,9	71,7	28,3
Holanda	0	100	0,0	100
Irlanda	100	0	100	0
Israel	0	100	0	100
Marruecos	37,8	62,2	35,5	64,5
México	20,3	79,7	20,8	79,2
Panamá	56,0	44,0	57,3	42,7
Perú	-	-	0	100
Portugal	0	100	0	100
Puerto Rico	75	25	75	25
Rep. Dominicana	4,1	95,9	4	96
Singapur	0	100	0	100
Uganda	0	100	0	100
Total	25,5	74,5	26	74

7. 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.

En las comunicaciones a empleados, 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 traslado de información, más allá de los canales formales establecidos.

En el contexto de pandemia que ha caracterizado el año 2020, 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, evolucionado hacia nuevas acciones y soportes online.

En este sentido, y durante todo el año, se han celebrado diversos encuentros entre empleados y la dirección de la compañía, donde los asistentes han recibido de primera mano mensajes clave de la empresa, teniendo la oportunidad de expresar a la vez sus inquietudes y opiniones en cada instancia. Específicamente, a través del Programa “Conecta” se han reactivado los encuentros, en formato digital, con la Dirección que promueven una conversación cercana y directa sobre temáticas de interés para la organización y, muy especialmente durante el primer semestre de 2020, se facilitó de primera mano información sobre la evolución de la pandemia y las diferentes medidas que la compañía ha implementado para proteger a sus empleados.

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

Durante el segundo semestre de 2020, se profundizó en la gestión de la comunicación interna con un doble objetivo: implementar las medidas de retorno seguro a los edificios Naturgy y gestión de la comunicación asociada a la COVID-19 e impulsar la cohesión de los equipos con la activación de un nuevo plan de comunicación interna. Todo ello ha permitido la implementación de nuevos programas que fomenten los avances en las líneas estratégicas de la compañía y la transformación cultural, a través de la comunicación de los hitos organizativos, de negocio y de proyectos.





Actuamos priorizando
la seguridad
y minimizando
el riesgo de todas
las personas.

Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información no Financiera
2020

10

Seguridad y salud

Contribución de Naturgy a los ODS



Naturgy contribuye a la consecución del tercer ODS, apostando por la seguridad, la salud y el bienestar de sus empleados, proveedores, contratistas y subcontratistas.

10. Seguridad y salud



¿Qué significa para Naturgy? Riesgos y enfoque de gestión

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

El sistema de gestión de seguridad y salud implementado tiene establecidos mecanismos de identificación y control de los riesgos asociados a nuestras actividades. El plan de seguridad ha incluido varias líneas de acción relevantes dirigidas al control de los seis factores de riesgo de mayor criticidad por frecuencia y gravedad de accidentabilidad. Para cada uno de estos seis factores de riesgo (espacios confinados, trabajo en altura, riesgo eléctrico, tala y poda de arbolado, manipulación de carga y seguridad vial) se han definido “líneas rojas” cuyo incumplimiento ha sido objeto de especial supervisión y aplicación de régimen sancionador.



¿Cuál es nuestro compromiso?

- Garantizar que la seguridad y la salud son 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.

- Velar 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 notificada, evaluada y gestionada de un modo apropiado.
- Trabajar para mantener un entorno laboral exento de riesgos integrando en la gestión empresarial la prevención de riesgos laborales y las actuaciones de protección y promoción de la salud y el bienestar.
- Establecer el aprendizaje como motor de la cultura de la seguridad, mediante la formación continua, el análisis de accidentes e incidentes, la difusión de las lecciones aprendidas y la educación y la promoción de la salud.
- Integrar criterios 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.
- Invertir en nuevas estrategias de educación sanitaria y promoción de la salud, que permitan que el lugar de trabajo se convierta en el vector de transmisión de conductas saludables para el trabajador y su entorno.
- Implementar actuaciones orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar y la salud de las personas que integran las comunidades donde la compañía opera.
- Proporcionar los recursos y medios necesarios que posibiliten el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos en cada momento.

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

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

La actuación de la compañía va más allá del cumplimiento de las obligaciones legales y otros requisitos que voluntariamente adopta, **impulsando la mejora continua** en las condiciones de trabajo y en la gestión de la seguridad, la salud y el bienestar.



Evolución y resultados 2020

	2020			2019		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Número de accidentes con tiempo perdido (Nº empleados)	4	3	1	14	14	0
Número de accidentes registrables (Nº empleados)	11	10	1	25	25	0
Número de accidentes consecuencias graves (Nº empleados)	1	1	0	0	0	0
Días perdidos por accidentes con tiempo perdido	438	380	58	704	704	0
Fallecidos	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido	0,04	0,04	0	0,12	0,18	0
Índice de frecuencia accidentes registrables	0,1	0,14	0	0	0	0
Índice de frecuencia accidentes consecuencias graves	0,01	0,01	0	0	0	0
Índice de frecuencia fallecidos	0	0	0	0	0	0
Índice de gravedad accidentes con tiempo perdido	4,14	5,34	2	6,04	8,94	0
Nº horas trabajadas ⁽¹⁾	21.157.180	14.221.393	6.935.787			

⁽¹⁾ Para el cálculo de horas trabajadas se ha utilizado el criterio internacional de la American Gas Association, que establece 1960 horas anuales por trabajador.

Los indicadores de siniestralidad de empleados muestran una mejora considerable respecto del ejercicio anterior, influenciada por la situación de confinamiento motivada por Covid-19 que ha provocado una reducción significativa durante varios meses de las actividades operativas de campo y de los desplazamientos por motivos laborales.

En lo relativo a las lesiones asociadas a los accidentes registrables, las tipologías más recurrentes han sido las asociadas a dislocaciones, esguinces, torceduras y lesiones y heridas superficiales, todas ellas de carácter leve.

Durante el año 2020 se ha reportado en Chile una enfermedad profesional. Igualmente se informan 5 casos de enfermedad profesional correspondientes a 2019 que estaban en proceso de resolución por parte de la Superintendencia de la Seguridad Social Chilena y que han sido ratificados en el año 2020.

1. La estrategia en seguridad y salud de Naturgy

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

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

**01**

Liderazgo

**02**

Empleados

**03**Empresas
colaboradoras**04**Gestión de
seguridad de procesos
e instalaciones**05**

Sociedad

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se integra con los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente, formando un sistema integrado de aplicación a todos los procesos y actividades de Naturgy, incluyendo todos los negocios y países.

En particular, el alcance del sistema de gestión engloba a todas las empresas de Naturgy con participación mayoritaria, así como a aquellas empresas o entidades sobre las que el grupo tenga la responsabilidad de su operación y/o gestión, y que ejecuten alguno o varios de los procesos definidos en la Política global de normativa (NG.00001).

Además, se ha verificado que el alcance del sistema incluye todos los colectivos identificados en la definición de "trabajador" que se recoge en el nuevo estándar 45001, que se extiende más allá de la existencia de una relación laboral, y la universalización del concepto de lugar de trabajo y el grado de control sobre este.

Evolución del Compromiso de Seguridad y Salud

El proyecto "Compromiso de Seguridad y Salud", vigente desde 2012, ha consolidado la cultura de seguridad en Naturgy, siendo un pilar fundamental del compliance, de los compromisos de responsabilidad corporativa y del Plan de Sostenibilidad de la compañía.

El contexto de seguridad y salud de Naturgy en 2020 se ha visto marcado por la pandemia de la Covid-19, lo que ha motivado la necesidad de reorientar las actividades preventivas para atender los requerimientos asociados a esta situación. Para ello, Naturgy ha adaptado sus procedimientos y ha implantado medidas para mantener la actividad, a la vez que priorizaba la seguridad y la minimización del riesgo, tanto de su personal como de sus colaboradores.

Naturgy ha sido una de las primeras empresas en activar su comité de crisis e implementar acciones globales para el control de la crisis y, como operador de servicios esenciales, ha logrado mantener la continuidad del negocio y la disponibilidad de los centros de trabajo, demostrando así su capacidad de anticipación. Además, ha organizado y segmentado su fuerza laboral teniendo en cuenta no solo los criterios propios de la continuidad de negocio (personal crítico) sino también combinando los criterios relativos a la pandemia (personal vulnerable por patologías, unidades familiares, medidas de conciliación, etc.), garantizando, por ejemplo, un plan de retorno escalonado por colectivo y por fases a los centros de trabajo.

Naturgy, como empresa de infraestructuras críticas, tuvo a más del 70 % del colectivo en modalidad de trabajo en remoto manteniendo la productividad, adoptando así el teletrabajo como estrategia de gestión. Para llevar a cabo esta implantación, además de dotar al personal de equipos y materiales a través la iniciativa de contactos de seguridad y salud, ha focalizado el esfuerzo en la formación de los trabajadores para adaptarse y adoptar buenas prácticas y hábitos de trabajo saludables (concienciación en seguridad, medidas de protección personal, etc.) en este nuevo escenario.

Además de proporcionar instrucciones en materia de prevención, elaborar iniciativas de concienciación y pedagogía y hacer seguimiento de la salud de los empleados, Naturgy ha puesto en funcionamiento la app Salud. De esta manera, ha logrado abordar el reporte diario de síntomas e identificación de los contactos. La compañía ha optado también por la realización de tests a la totalidad de la plantilla y a sus unidades familiares.



Dentro del Plan de Desconfinamiento, se han generado protocolos específicos y se han adaptado los existentes en materia operacional y de seguridad, para establecer las directrices ante estas nuevas condiciones. Ejemplos de ello son: los protocolos de salud para la gestión de contagios, sintomatología y posibles casos positivos; los protocolos de retorno a los centros de trabajo en base a criterios de limitación de aforos, adoptando medidas como la señalización de los espacios; los protocolos operativos o el de reapertura de tiendas Naturgy.

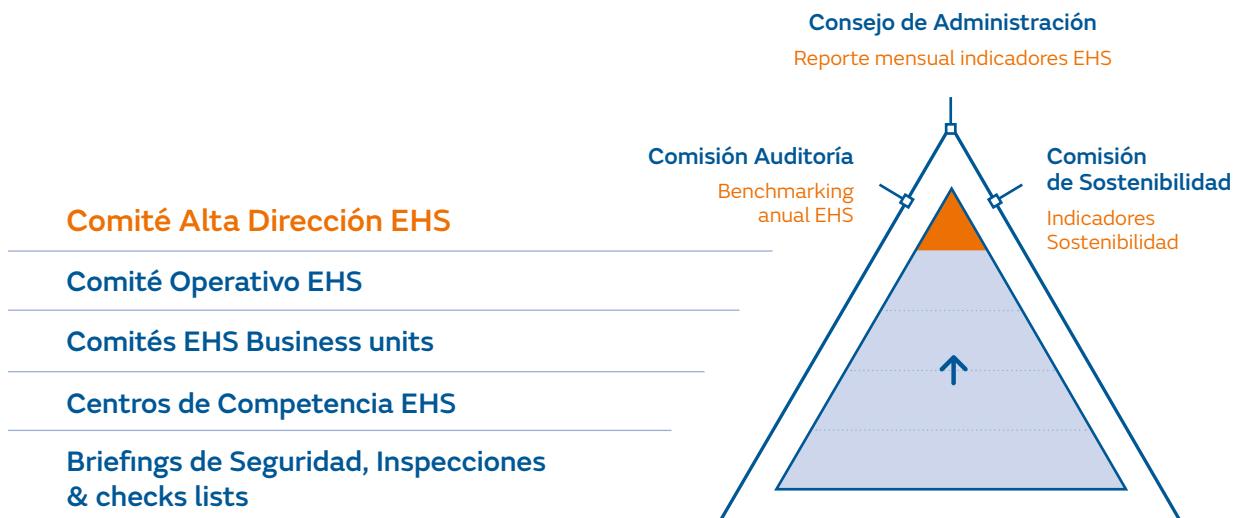
Estos protocolos han sido pivotados sobre el Área de Seguridad y Salud, que ha tenido un papel fundamental. En definitiva, en esta pandemia se ha puesto el foco en la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados.

Hay que destacar también la participación de Naturgy en reuniones con otras empresas, para identificar las mejores prácticas en la gestión de esta crisis y compartir su conocimiento y sus protocolos, ejerciendo un papel colaborador con otras empresas de servicios esenciales.

Liderazgo en seguridad y salud

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

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



Estándares de seguridad de acuerdo con la nueva cultura

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

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

"Compromiso Seguridad y Salud"

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

7 Reglas de oro

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



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

5 principios de seguridad y salud

- | | | | |
|----|--|---|---|
| 01 | <p>Nada es más importante que la seguridad y la salud</p> | > | ... ni la producción, ni las ventas, ni los beneficios. |
| 02 | Todo accidente puede ser evitado | > | ... no hay accidentes inevitables. |
| 03 | La seguridad es una responsabilidad de la Dirección | > | ... y como tal, debe gestionarse. |
| 04 | La seguridad es una responsabilidad individual | > | ... y una condición de empleo, y de contratación para las empresas colaboradoras. |
| 05 | Todos los trabajos se deben planificar y ejecutar pensando en la seguridad | > | ... nuestra, de nuestros empleados, empresas colaboradoras, visitantes, clientes y de la comunidad. |

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

2. Gestión de riesgos

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

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

Naturgy dispone de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, cuyos principales riesgos y oportunidades han sido debidamente identificados y evaluados, con el fin de tomar acciones para prevenir la materialización de riesgos y aprovechar las oportunidades que pueden ayudar a mejorar su desempeño.

Riesgo	Causas	Evaluación (*)	Acciones para abordarlo
No calificar para la certificación ISO 45001	Falta de recursos, desconocimiento de la norma, inadecuado proceso de implementación.	Moderado.	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo de personal externo para la implementación. - Coordinadores Sistema Integrado de gestión (SIG) de distintas áreas. - Seguimiento periódico del coordinador del SGI. - Planificación de la implementación. - Auditorías internas a los procesos involucrados.
Inadecuado mantenimiento del Sistema de gestión de la Seguridad y salud en el trabajo (SGSST) (no cumplimiento de planes de acción, no seguimiento de acciones correctivas, inadecuada revisión por la dirección).	Falta de recursos.	Tolerable.	Seguimiento anual al cumplimiento de las acciones del SG SST, con emisión de informe.
Pérdida de la cultura preventiva, ineeficacia en el logro de metas.	Desmotivación, exceso de información, elevado número de contratas.	Moderado.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar planes de seguridad anuales en los que se incluyan acciones de concienciación y formación. - Reuniones con contratistas, transmisión de los valores de Naturgy.
Grandes diferencias en la implantación y seguimiento de la EHS en el grupo.	Mayor autonomía de los negocios en Seguridad y salud en el trabajo.	Moderado.	Dotar a los negocios de los recursos necesarios para el desarrollo de su actividad y con dependencia jerárquica de la dirección.
Inadecuado reporte (veracidad de los datos, funciones y responsabilidades...).	Cambios organizativos.	Tolerable.	<ul style="list-style-type: none"> - Reforzar el modelo de gobernanza EHS, con capacitaciones y herramientas que faciliten el reporting.

Riesgo	Causas	Evaluación (*)	Acciones para abordarlo
Incumplimiento de algún requisito legal en materia SST.	Alto volumen de requisitos legales aplicables.	Moderado.	<ul style="list-style-type: none"> - Tener al día la herramienta Themis. - Realizar los informes de verificación de cumplimiento legal. - Controles de compliance y Modelo prevención penal.
Repunte de accidentabilidad.	Menor nivel de exigencia y seguimiento de seguridad en empresas colaboradoras.	Moderado.	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento periódico de indicadores. - Líneas rojas de seguridad y régimen sancionador. - Reuniones de coordinación.

(*) Criterios de evaluación de riesgos según se recoge en la NT.00071 Identificación, evaluación y control de riesgos laborales.

Oportunidades	Evaluación (*)	Acciones para abordarlo
Migración a la ISO 45001, alineada con la estructura de alto nivel de ISO 9001 e ISO 14001, permitirá controlar mejor los riesgos, optimizar las medidas de prevención para evitar accidentes y enfermedades, y tratar las no conformidades asociadas a actividades y procesos.	Óptimo.	<ul style="list-style-type: none"> - Integración de los procesos en la gestión de la organización. - Desarrollo y mantenimiento de un sistema de gestión eficaz y eficiente.
Modelo de trabajo colaborativo basado en centros de competencias integrados por personal de las diferentes áreas de negocio.	Óptimo.	Evaluar el desempeño y mantener la instancia en los próximos meses de acción de SST.
Refuerzo de la cultura preventiva basado en nuevas formas de trabajar (digitalización, percepción del riesgo, seguridad basada en las organizaciones etc.).	Normal.	Herramienta digital de control previo, innovación aplicada a reducir la exposición al riesgo.
Potenciar el modelo de autodiagnóstico del nivel de implantación del SIG en base a criterios objetivos (accountability de las unidades de negocio).	Óptimo.	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 core de seguridad.	Óptimo.	<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas corporativas centralizadas (Prosafety, Control A, 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener un equipo de sistema de gestión integrado robusto. - Mantener las certificaciones actualizadas.
Listado unificado de causas raíz para un análisis homogéneo de la accidentabilidad en todos los países y unidades de negocio.	Moderado.	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento periódico de indicadores. - Líneas rojas de seguridad y régimen sancionador. - Reuniones de coordinación.

(*) Criterios de evaluación de oportunidades:

Óptimo: la oportunidad puede claramente ayudar a mejorar el desempeño del SGSSST.

Normal: la oportunidad y su impacto en el desempeño de la SGSSST deben analizarse e implementarse acciones en función de los costes, nivel de efectividad y el alcance de las medidas de la organización.

Pequeño: se puede rechazar la oportunidad hasta que la probabilidad de mejora del desempeño en el SGSSST mejore.

Más allá del cumplimiento de la legislación, que obliga a la paralización de trabajos cuando los trabajadores puedan estar expuestos a un riesgo grave e inminente, el sistema de gestión de seguridad y salud de Naturgy, incorpora la herramienta de paralización preventiva de trabajos y actividades. Dicha herramienta empodera a cualquier trabajador, sea propio o de nuestras empresas colaboradoras, a paralizar o no realizar cualquier actividad en la que hayan detectado situaciones de riesgo no previstas en los procedimientos de identificación de riesgos establecidos.

En el caso de empresas colaboradoras, como pieza fundamental del "Compromiso de seguridad y salud" de Naturgy, la paralización de trabajos de manera proactiva está contemplada en los indicadores del desempeño de seguridad de nuestras empresas contratistas con valoración positiva.

Evaluación del riesgo y mecanismos de gestión

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

Dentro del sistema de gestión de seguridad y salud de Naturgy, y como uno de los procesos clave del mismo, se ha definido la sistemática empleada para la identificación de peligros laborales y evaluación de riesgos para empleados de la organización mediante el estándar corporativo NT.00071 (identificación, evaluación y control de riesgos laborales). En él se establecen entre otras cuestiones las pautas para la identificación de los peligros a los que pueden estar expuestos los trabajadores, la metodología para la evaluación de distintos tipos de riesgos, las responsabilidades asociadas a la ejecución de estos procesos y las competencias del personal que participa en los mismos, la participación de los representantes de los trabajadores, la periodicidad de realización, los criterios para trasladar la información resultante a los empleados y los 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...), se dispone y aplica un proceso de coordinación con las empresas contratistas que asegura que dichos trabajadores reciben y conocen la información relevante sobre los peligros y riesgos así como las medidas de seguridad y salud a aplicar en el desarrollo de la actividad, de manera que se minimicen los riesgos asociados a las actividades contratadas y se garantice que su nivel de seguridad sea el mismo que el del personal propio. Dicho proceso contempla distintas actuaciones que se aplican en función de la tipología de contratación, la actividad contratada 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.

Del mismo modo, en caso de incorporarse trabajadores en régimen de prestación de servicios procedentes de una empresa de trabajo temporal, es de aplicación un proceso por el cual se garantiza que antes de la incorporación efectiva del trabajador a su puesto de trabajo éste recibe la información correspondiente a los riesgos asociados a los trabajos a realizar y al centro de trabajo en el que los desarrollará, así como las medidas de protección y prevención frente a los mismos.

El modelo de gestión de seguridad articula diferentes herramientas que han sido desarrolladas entorno a los principales ejes de seguridad y salud de la compañía y que garantizan una adecuada integración en todos los niveles organizativos. Naturgy ha desarrollado e implantado controles operacionales que garantizan una gestión eficaz de los riesgos laborales, de acuerdo con los estándares. El desempeño en 2020 de estos mecanismos de inspección, seguimiento y control implementados en todas las unidades de negocio ha sido:

**6.289**

Observaciones
preventivas
de seguridad.

**24.054**

Inspecciones
documentadas de
seguridad en trabajos.

**3.145**

Registros
de Tolerancia
Cero.

**100 %**

Investigación
de los accidentes e
incidentes ocurridos.

**Lecciones**
aprendidas.**Contactos**
de seguridad.

Adicionalmente, y para facilitar la notificación de las desviaciones en materia de seguridad y condiciones de riesgo y promover su corrección, sin que este hecho tenga un carácter sancionador, Naturgy tiene implantada la herramienta “Tolerancia Cero”. El objetivo de esta herramienta se basa en demostrar que en Naturgy no se toleran comportamientos inseguros y que, en caso de que sean detectados, nos involucramos en su resolución. Por ello, todo el personal de Naturgy tiene como responsabilidad detectar, resolver y reportar las desviaciones, como parte de su compromiso con la seguridad. El desarrollo y aplicación de la “Tolerancia Cero” se realizan conforme al Estándar de Seguridad y Salud NT.00041.GN-SPESS Tolerancia Cero con las desviaciones (Tolerancia 0).

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.

Cualquier hallazgo derivado de los mecanismos de supervisión y de la revisión periódica de los peligros y riesgos de Naturgy es incorporado debidamente al sistema integrado de gestión, para asegurar que continúe siendo eficaz, eficiente, y válido para alcanzar los objetivos y las metas previstas. Así, se realiza una revisión específica en el ámbito de la seguridad y salud del sistema integrado de gestión, integrándose las distintas conclusiones y propuestas, junto con otra información considerada relevante, en un informe global de revisión del sistema a nivel de Naturgy, según se dispone en el procedimiento de revisión por la Dirección del Sistema Integrado de Gestión (PG.00005), el cual define la metodología y 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. Los programas de mantenimiento y verificación de cumplimiento reglamentario de instalaciones se complementan con estándares de gestión de seguridad de procesos orientados a garantizar la integridad mecánica de los activos, la gestión de los cambios -tanto de personal como de tecnología e instalaciones-, y una adecuada gestión de posibles emergencias.

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

Mantener:

- Instalaciones en buen estado.
- Un servicio confiable.
- La licencia de operación.
- Buenas relaciones con las autoridades y 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.

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

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

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



■ Indicadores siniestralidad contratistas

	2020	2019
Número de accidentes con tiempo perdido	66	194
Días perdidos por accidentes con tiempo perdido	2.624	5.832
Fallecidos	5	1

Con carácter general, la siniestralidad de las empresas colaboradoras ha experimentado una reducción significativa en lo que respecta al número de accidentes, principalmente motivado por la disminución de las actividades operativas no esenciales durante el confinamiento asociado a Covid-19. No obstante, se ha producido un repunte significativo en la accidentabilidad mortal.

En relación con estos últimos, los procesos de investigación realizados han puesto de manifiesto:

- En 3 de los casos, se ha identificado una falta de percepción del riesgo real asociado a la actividad, así como incumplimiento de los protocolos de seguridad establecidos. Esta falta de disciplina operativa en la ejecución puede estar relacionada con una menor capacidad de supervisión y control de la actividad operativa derivada de la situación Covid-19.
- El otro suceso (con dos fallecidos) se enmarca en un proyecto piloto de construcción y montaje de aerogeneradores con dovelas de hormigón, del cuál no existe trazabilidad con sucesos anteriores.

Gestión e investigación de los accidentes e incidentes

La investigación y el análisis de sucesos son imprescindibles para la identificación de acciones dirigidas a minimizar las situaciones de riesgo, mejorar la seguridad de las operaciones y reducir la accidentabilidad asociada a las mismas. En 2020 se han analizado e investigado 6.316 incidentes y accidentes que han sido comunicados de manera proactiva por toda la organización.

Los criterios básicos de actuación para la identificación, tratamiento e 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 (NT.00035), o en el Procedimiento gestión de hallazgos del sistema integrado de gestión (PG.00007) cuando se trate de desviaciones identificadas en los procesos, o se detecten productos y/o servicios no conformes.

El proceso de investigación comienza tan pronto como se tiene conocimiento del suceso, personándose en el lugar (si procede), las personas que efectuarán la investigación, con el objeto de conocer *in situ* las circunstancias en que se produjo, recoger evidencias físicas e iniciar la recopilación de información (fotografías, diagramas, mediciones, registros de operación...). Esta información se complementa posteriormente con toda clase de entrevistas, revisión de procedimientos, ensayos o análisis que se consideren necesarios.

No debe olvidarse en todo el proceso que el propósito de la investigación es:

- Identificar las causas primarias y subyacentes, así como los factores que contribuyen en alguna medida al accidente/incidente: ¿por qué?.
- Identificar, si es el caso, las medidas tendentes a prevenir o reducir el riesgo de que el suceso se repita, estableciendo las mejoras oportunas: aprender.

Los procesos de investigación de accidentes e incidentes cuentan con la participación de los responsables jerárquicos de los trabajadores, los responsables de la actividad, proceso o instalación afectados, los trabajadores implicados, los 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, que garantiza el análisis de los sucesos y la identificación de acciones dirigidas a minimizar las situaciones de riesgo, mejorar la seguridad de las operaciones y reducir la accidentabilidad asociadas a las mismas. El modelo se basa en el análisis de causas-raíz, optimizado según las mejores prácticas existentes y a la metodología HFACS (Human Factor Analysis Classification Scheme). Los ámbitos de actuación sobre los que pivota el modelo son:



Contexto organizativo	Supervisión	Condiciones previas	Actos · Operaciones inseguros
Gestión recursos. Organización y procesos.	Inadecuada supervisión. Inadecuada planificación. Gestión de la prevención.	Condiciones del trabajador. Medios técnicos y materiales. Condiciones entorno físico. Condiciones ambientales.	Errores. Incumplimientos.

Las aportaciones de este modelo al reporte e investigación de sucesos son:

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

En relación con el segundo propósito (establecimiento de mejoras), cualquier hallazgo derivado de la investigación alimenta la evaluación de riesgos, por lo que, si se detecta la necesidad, se realiza una revisión de ésta, dejando constancia de dicho motivo. Asimismo, se abre la correspondiente no conformidad, acciones correctivas y preventivas del sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud, con el objeto de restaurar el cumplimiento lo antes posible para minimizar sus consecuencias y evitar su repetición.

3. Comunicación a empleados y planes de acción

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

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

En relación con la crisis de la Covid19, se ha realizado un plan de comunicación específico para difundir los protocolos de actuación elaborados (medidas de prevención, protocolo de retorno...). En particular, se han mantenido contactos de seguridad semanales, centrados en la Covid19, para difundir todas las medidas de higiene y prevención recomendadas durante la fase de confinamiento y eventos online para la comunicación de la situación y medidas abordadas por Naturgy.

Consulta y participación

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

A través del procedimiento PG.00009 (Comunicación interna, externa, consulta y participación del sistema integrado de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud), Naturgy establece, implementa y mantiene procesos y órganos específicos de consulta, participación y comunicación bidireccional con los empleados:

- Comités de Seguridad y Salud, órgano paritario y colegiado de representación de los trabajadores.
- Diversos canales para la participación y consulta -tablón de anuncios, cartas personalizadas, intranet, buzones de sugerencias, servicio de atención al empleado (SAE)- mediante los que cualquier persona puede proponer ideas, comentarios, quejas o mejoras, sin barreras ni obstáculos.
- Asimismo, se asegura una comunicación periódica entre responsables de las unidades y sus equipos, mediante la realización de reuniones periódicas de seguridad y salud en conformidad con el Estándar de Seguridad y Salud: Reuniones Periódicas de Seguridad y Salud (NT.00056). Estas instancias permiten mantener vivo el compromiso en esta materia y fomentar la sensibilización y participación de todos los empleados, dando igualmente respuesta a sus necesidades de información a través de sus líneas de mando.
- Se potencia el compromiso individual a través de herramientas como Tolerancia Cero, Observaciones Preventivas de Seguridad e Inspecciones Documentadas de Seguridad.
- En última instancia, todos los trabajadores disponen del canal del código ético donde se pueden realizar denuncias por incumplimientos de seguridad de carácter relevante que requieran de un tratamiento confidencial e imparcial.

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.

Los Comités de Seguridad y Salud, con representación paritaria de empresa y trabajadores, constituyen los órganos paritarios y colegiados de representación de los trabajadores y a través de los cuales se articula básicamente la participación y consulta de los trabajadores en materia de seguridad y salud, reporting operativo y de seguridad de procesos.

El Comité de Seguridad y Salud tiene las siguientes competencias:

- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los 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.
- Conocer e informar la memoria y programación anual de servicios de prevención.

Estos 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.

Con motivo de la crisis de la Covid19, se han mantenido reuniones extraordinarias del Comité de Seguridad y Salud, para llevar un seguimiento de su evolución en la plantilla de Naturgy, presentar el estatus de la aplicación de los planes desarrollados ad-hoc para esta crisis y contrastar las medidas a aplicar en los distintos ámbitos de actividad de Naturgy (oficinas, tiendas, instalaciones críticas, atención domiciliaria...).

Divulgación

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

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

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



4. Formación y sensibilización

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

Los itinerarios formativos definidos están orientados a capacitar a los trabajadores respecto de los riesgos y medidas de seguridad a aplicar en la realización de sus actividades. Dichos itinerarios enfatizan en la formación asociada a los factores de riesgo de mayor criticidad tales como el 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.

En 2020, esta materia ha sido el área de conocimiento en el que se ha impartido un mayor número de horas, formándose a un total de 26.353 participantes, a través de 2.084 sesiones, lo que se traduce en 60.305 horas de formación.

Como medida de acompañamiento al retorno a las oficinas se ha impartido una formación previa obligatoria a todos los trabajadores para informar de las medidas de seguridad y prevención Covid 19 en oficinas. Esta formación tuvo carácter *online* o se realizó a través de la universidad corporativa en formato webinar y fue impartida por un colectivo de voluntarios.

Formación de las empresas colaboradoras

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

En 2020 se ha procedido a actualizar los contenidos de los cursos de liderazgo y sensibilización en materia de seguridad y salud, dirigidos a mandos intermedios y personal operativo de las empresas colaboradoras. Es un requisito exigido la existencia de un certificado individual de formación en la materia para los trabajadores de empresas colaboradoras que realicen actividades con Naturgy.

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



Seguridad entre los empleados, los clientes y la sociedad

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

- **Protocolos para actuaciones domiciliarias y en instalaciones de clientes.** Con el objetivo de trasladar al personal de Naturgy las normas de seguridad dictadas por las autoridades sanitarias competentes a fin de trabajar con seguridad frente a la pandemia de la Covid-19. En cuanto a las visitas presenciales solo se han realizado aquellas que eran imprescindibles.

Dentro de los protocolos operativos también se ha revisado el protocolo de actuación en operaciones domiciliarias para su adecuación a la fase de desconfinamiento.

- **Protocolos de seguridad tiendas Naturgy.** Con el objetivo de trasladar a los colaboradores las instrucciones dictaminadas por las autoridades competentes y proteger a los empleados de las tiendas y a los clientes. Estos documentos se han ido actualizando en base a la publicación de nuevas normativas y generando un protocolo de actuación para cada fase de desescalada con las medidas de prevención y aforos permitidos.

Naturgy establece y mantiene canales de comunicación eficaces con los clientes 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.

La información obtenida, y especialmente la proveniente de las quejas o reclamaciones, es utilizada como una oportunidad de mejora que permite incrementar los niveles de satisfacción de los clientes en su relación con Naturgy.

En cuanto a los peligros y riesgos del producto o servicio, antes de promover la comercialización o prestación de cualquier servicio, 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.

De esta manera, los productos comprados y/o los procesos contratados que puedan tener implicación en la calidad, en la seguridad, salud y bienestar de las personas, la seguridad de las instalaciones o impacto ambiental significativo, son verificados para asegurar que cumplen con los requisitos expresados en los documentos de compra. Las verificaciones que realizar en cada caso están definidas en las normativas o especificaciones asociadas al producto o servicio en cuestión.

Adicionalmente, cuando es preciso, cada unidad establece los mecanismos necesarios de preservación y control del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto, para mantener la conformidad con los requisitos, incluyendo si fuera de aplicación, la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

Además, también se revisan y controlan los cambios en la producción o prestación del servicio, tanto planificados como no previstos, que pueden afectar a la conformidad con los requisitos, y toman acciones para mitigar cualquier efecto adverso según sea necesario.

A continuación, se muestran los accidentes, heridos y víctimas, entre el público, ocurridos durante 2020 y 2019 que han sido investigados por su posible relación con las actividades de la compañía, clasificados por país y tipo de negocio.

		2020				2019				
		EU25 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	12	10	4	0					
	Negocio de electricidad	0	0	0	0	5	2	0	2	
	Total	12	10	4	0	5	2	0	2	
Brasil	Negocio de gas	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Negocio de electricidad	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Total	0	0	0	0	0	0	0	0	

Continúa >

		2020				2019			
EU25 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)
Chile	Negocio de gas	0	0	0	0	19	11	15	Pendiente entrega de Fiscalía
	Negocio de electricidad	24	23	4	2				
	Total	24	23	4	2	19	11	15	0
España	Negocio de gas	24	84	1	2	47	136	2	2
	Negocio de electricidad	1	0	0	0	8	11	1	n.d
	Total	25	84	1	2	55	147	3	2
Panamá	Negocio de gas	0	0	0	0				
	Negocio de electricidad	1	1	0	1	1	0	1	1
	Total	1	1	0	1	1	0	1	1
México	Negocio de gas	2	4	1	1	17	2	0	0
	Negocio de electricidad	0	0	0	0				
	Total	2	4	1	1	17	2	0	0
Total	Negocio de gas	38	98	6	3	83	149	17	2
	Negocio de electricidad	26	24	4	3	14	13	2	3
	Total	64	122	10	6	97	162	19	5

5. Certificaciones, auditorías de seguridad y diagnósticos de procesos

Naturgy ha finalizado la implantación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, auditado y certificado por terceros conforme con la especificación ISO 45001 y cuyo alcance es global incluyendo todos los negocios y países. Más allá de ser un requisito a partir del año 2021, constituye una decisión estratégica y operacional para la empresa a fin de aprovechar los beneficios que aporta este nuevo estándar, no solo en términos de seguridad, sino también en su mejor integración con los sistemas de gestión de la calidad y medio ambiente ya existentes en Naturgy.

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

Reconocimiento al trabajo bien hecho

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



(1)



(2)



(3)



(4)



(5)



(6)



(7)



(8)

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

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

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

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

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

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

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

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

6. 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 los empleados, sus familiares, las empresas colaboradoras, 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.

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 psicosociología. 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.

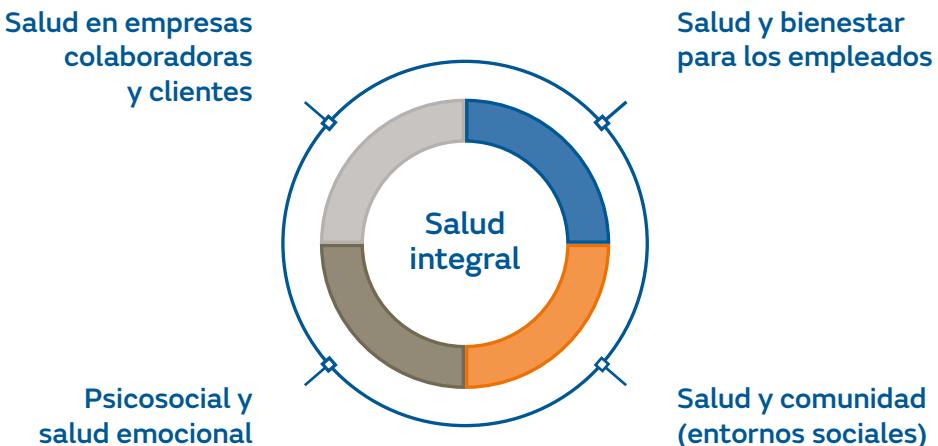
Objetivos del Plan director de salud

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 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

Asistencia Médica y Salud Integral es la unidad organizativa 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 de los trabajadores, la ergonomía y la psicosociología 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 actuaciones se realicen de manera homogénea, respetando las diferencias inherentes a cada país.

Este plan se concreta en las siguientes líneas de acción:

1. Cuidado de la salud integral en el puesto de trabajo.

- Establecer las medidas necesarias para preservar la salud y el bienestar de empleados e implicar a la dirección y representación de los trabajadores para asegurar la sostenibilidad y eficacia del modelo.
- Desarrollar anualmente un plan de salud que integre reconocimientos médicos, así como campañas preventivas dirigidas a todos los empleados, haciendo hincapié en los que desarrollan actividades de especial riesgo.

2. Apoyo a las personas en situación de enfermedad común y accidente.

- Gestionar de manera eficiente el auto aseguro para accidentes de trabajo.
- Gestionar y coordinar medidas de mejora adecuadas para la reducción del absentismo.

3. Atención médica.

- Ofrecer consulta médica y/o de enfermería, y atención de urgencias en los centros de trabajo donde haya personal sanitario.
- Implementar acciones para mejorar la calidad de vida laboral y extralaboral de los trabajadores, sus familias y los entornos sociales en los que opera la empresa.

4. Gestión de aspectos individuales de interrelación persona-puesto considerando tanto las especiales sensibilidades de los trabajadores como las necesidades en ergonomía.

- Adaptar el puesto de trabajo a la persona, al objeto de evitar las lesiones que de él pudieran derivarse (sobrecargas, etc.).
- Definir y coordinar procedimientos para evaluación de riesgos ergonómicos para todos los países.

5. Prevención de conflictos psicosociales y promoción del bienestar psicológico.

- Gestionar el estrés laboral mediante el dispositivo de prevención de estrés posttraumático y el "Proyecto de atención plena/mindfulness".
- Evaluar y proponer soluciones para eliminar o minimizar riesgos psicosociales derivados de la interrelación de las personas y su entorno sociolaboral.

Así como en tres ejes de soporte o transversales que son:

Coordinación Nacional e Internacional.

- Gobernar y apoyar el desarrollo y seguimiento del sistema integrado de gestión y de la certificación Empresa Saludable en los países.
- Implantar y desarrollar a nivel global las políticas corporativas de apoyo a las personas en situación de enfermedad común y accidente.

Gestión integrada.

- Potenciar la salud del conjunto de grupos de interés de la compañía.
- Trabajar de forma transversal para lograr ambientes de trabajo seguros y salud.

Formación y comunicación.

- Potenciar la formación en salud y bienestar a: equipo sanitario, empleados, proveedores y familias.
- Aumentar la visibilidad de las funciones de Salud para generar cultura en hábitos saludables en entornos laborales y extralaborales.

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, al que se hace seguimiento en base a indicadores.

La Unidad de Asistencia Médica y Salud Integral procede sistemáticamente a la identificación y 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 Empresa Saludable, además de 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 nuestra Política de Responsabilidad Corporativa, además de tener 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 Salud Integral hace un seguimiento de su 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, así como las intervenciones realizadas a este respecto, también el número de puestos con evaluación ergonómica, actuaciones ergonómicas realizadas a petición de trabajadores, etc.

Modelo de empresa saludable

Cabe resaltar que Naturgy está certificada como empresa saludable según el Modelo de Empresa Saludable inspirado en el modelo de la Organización Mundial de la Salud y desarrollado por AENOR, lo que implica que, durante el periodo de validez del certificado, AENOR efectúa auditorías anuales de seguimiento al sistema de gestión de Empresa Saludable, con el fin de comprobar si éste se mantiene eficazmente implantado y si se mantienen las condiciones que dieron lugar a su concesión.

Naturgy fue la primera empresa energética en España en obtener esta certificación, compromiso renovado el pasado año 2019 con el logro de recertificación que impulsa un nuevo ciclo de mejora continua para los próximos años.

La certificación establece los requisitos de un sistema de gestión para organizaciones comprometidas con los principios y recomendaciones internacionales existentes sobre empresas saludables; que quieren promover y proteger de manera continuada la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad del ambiente de trabajo de los trabajadores propios, sus familiares y la comunidad en la que se desarrolla su actividad empresarial.

El alcance de la implantación internacional de este modelo se extiende a Argentina, Brasil, Chile, Marruecos, México y República Dominicana. Además, en el ámbito internacional, se ha trabajado en la inclusión del modelo de empresa saludable en el sistema integrado de gestión de Naturgy, empleando para la gestión de su actividad la herramienta Enablon y el informe de revisión de la dirección.

Los trabajadores tienen acceso a toda la información acerca de salud en la empresa. Naturgy sigue una política de atención personalizada/individual y comprometida en aquellos temas de Salud y Bienestar que requieren la atención de los profesionales que integran estos equipos y de concienciación individual de los trabajadores en salud y bienestar, para lograr una empresa saludable y comprometida con las comunidades donde opera.

Para facilitar este acceso se ponen a disposición de los empleados varios canales de comunicación para que tengan información y acceso a ese servicio:

- **SAE (Servicio de Atención al Empleado).** Los empleados acceden a los servicios de salud directamente tras la petición de cita que se da a través del servicio de atención del empleado. Además, 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 de la compañía a través de la sensibilización y la comunicación. Desde 2013, momento en que arranca la campaña “Tu Salud Siempre en tu Agenda”, hasta hoy, el objetivo ha sido 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 2020, con motivo de la pandemia, se ha utilizado este canal con una frecuencia diaria/semanal al efecto de trasladar a los empleados los aspectos específicos más relevantes en materia de salud y bienestar.
- **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, prevención de lesiones osteomusculares. En 2020 se actualiza este apartado con información, protocolos y contactos de salud relativos a la Covid-19.
- **Portal Mis Beneficios.** Desde este portal, que es accesible desde distintos dispositivos (PC, Tablet y Smartphone), los empleados acceden a diferentes servicios relacionados con la salud como sus 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/suplementarias, superando el mero cumplimiento legal, 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 hábitos de vida contemporáneos, apostando por que los trabajadores de Naturgy disfruten de un envejecimiento activo y saludable.

Se destacan a continuación las acciones más relevantes llevadas a cabo en este ámbito para:

- Promover una mayor conciencia y fomentar la auto responsabilidad como pilar para llevar una vida sana.
- Sensibilizar hacia hábitos y comportamientos positivos para nuestra salud.
- Y capacitar a los trabajadores para autocuidar y mantener su salud y la de sus familias.

Campañas de prevención y promoción de la salud

En 2020, se ha continuado con el desarrollo de campañas de prevención y promoción de la salud, dando continuidad a campañas tan importantes como la de prevención de riesgo cardiovascular, o las campañas de detección de lesiones precancerosas (colon, próstata, pulmón, ginecológica...), incluidas en la campaña genérica Tu salud siempre en tu agenda.

En esta línea, las campañas de prevención y actividades para promoción de la salud integral consisten en:

- Diseñar, coordinar y divulgar actuaciones encaminadas a evitar la aparición de enfermedades (prevención primaria) y/o detectarlas en fase precoz, para reducir sus consecuencias y mejorar su pronóstico (prevención secundaria).
- 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.
- Potenciar campañas orientadas al apoyo de las comunidades en las que el grupo desarrolla su actividad.
- 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).

Como novedad, a inicios de 2020 se puso en marcha, en 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 UAB; si bien durante enero y febrero se accedió a este servicio exclusivamente por prescripción facultativa, es en marzo, tras la irrupción del confinamiento, cuando Naturgy da acceso libre a todo empleado (o familiar) que lo requiera.

A finales de 2020 se inicia un nuevo ciclo de evaluación de factores psicosociales, con la participación de los representantes de los trabajadores, procediendo a lanzar una encuesta a todos los empleados de España.

Cabe mencionar que la participación por parte del empleado en el plan de salud anual es absolutamente voluntaria. Solo hay una excepción en cuanto a la voluntariedad, y es la realización del reconocimiento médico anual en aquellos puestos de trabajo en el que por su naturaleza se deriva riesgo a terceros. Solo en este caso, y tras comunicación a la representación de los trabajadores de los puestos incluidos en este supuesto, se considera el reconocimiento médico de carácter obligatorio. Las campañas de promoción de la salud son para todos los colectivos y de carácter voluntario.

Absentismo

■ Total Horas Perdidas ⁽¹⁾

	2020	2019
España	285.434	315.410
Chile	165.736	186.882
Argentina	32.488	36.184
Brasil	7.825	15.726
Colombia	0	1.369
Costa Rica	248	252
Francia	3.136	3.136
Marruecos	1.474	1.180
México	6.072	14.424
Panamá	3.232	4.666
Perú	256	104
República Dominicana	3.424	1.432
Uganda	632	493
Total	509.957	581.258

⁽¹⁾ Colombia no se incluye en el reporte de 2020. Para el cálculo total del número de horas de absentismo se ha considerado las horas reportadas desde el área de recursos humanos. El número total de horas trabajadas durante 2020 fue de 21.440.059.



Trabajamos por un
desempeño excelente
en toda la cadena
de valor.

Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información no Financiera
2020

11

Cadena de suministro responsable

Contribución de Naturgy a los ODS



11. Cadena de suministro responsable



¿Qué significa para Naturgy? Riesgos y enfoque de gestión

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.

Naturgy establece mecanismos objetivos e imparciales de evaluación y selección de proveedores, velando porque la cadena de suministro cumpla con los principios que establece el Código Ético del Proveedor, al que deben adherirse todos los proveedores y cuyo 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, de la Política Anticorrupción, así como principios de buen gobierno internacionalmente reconocidos.

Los riesgos para la compañía se extienden más allá de donde termina su actividad, pues puede verse gravemente impactada por un desempeño inadecuado de sus proveedores y contratistas en materia de medio ambiente, 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. Este modelo de gestión de riesgos está implantado a nivel global y se ofrece mayor detalle más adelante en este capítulo.



¿Cuál es nuestro compromiso?

- Extender la cultura de Naturgy a la cadena de suministro, transmitiendo el objetivo de excelencia en el servicio, de eficiencia en los recursos y los principios de actuación responsable de la compañía, y fomentando la incorporación de criterios de sostenibilidad en su gestión diaria.

- Promover el cumplimiento de los códigos y políticas de Naturgy en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito de derechos humanos, la ética, la seguridad y salud y el medio ambiente.
- Fomentar la contratación de proveedores del país o región donde la compañía desarrolla sus actividades ante competitividad similar en otras ubicaciones, apoyando la generación de impacto social positivo.
- Impulsar prácticas que favorezcan la trazabilidad y el comercio justo de las materias primas desde el origen.



Evolución y resultados 2020

	2020	2019
Número total de proveedores ⁽¹⁾	6.553	7.896
Volumen total de compra adjudicado (millones de euros) ⁽²⁾	1.955	2.510
Evaluación de proveedores ESG ⁽³⁾ (número)	7.780	7.407
Número de proveedores críticos ⁽⁴⁾	1.458	2.135
Proveedores suspendidos de homologación	2	-

⁽¹⁾ El descenso del número total de proveedores se debe a una disminución de la actividad como consecuencia de la pandemia y a la optimización de recursos por parte de la compañía.

⁽²⁾ El volumen total de compras adjudicado ha descendido debido a que en 2019 se contabilizaba Moldavia y durante el año ya no estaba operativo; por otro lado, Kenia y Perú han sido contabilizados sólo los meses que han pertenecido al grupo.

⁽³⁾ Environmental, Social and Governance (ESG). La evaluación ESG de proveedores se realiza en las principales filiales del grupo donde está implantada la herramienta Achilles, mediante la que se realiza la clasificación empresarial de proveedores. El número de proveedores evaluados ESG contabiliza tanto los proveedores adjudicatarios como los proveedores potenciales que finalizan la clasificación para poder participar en concurso de Naturgy.

⁽⁴⁾ El número total de proveedores críticos se ve disminuido debido al descenso del número total de proveedores y a la actualización de la matriz de riesgos de las categorías de compras.

	Objetivo 2021	Objetivo 2020	2020	2019
Volumen de compra adjudicado a proveedores locales ⁽¹⁾ (204-1)	85%	85%	95,22%	92,37%
Nivel cobertura auditorías ESG volumen compra con riesgo alto ESG	65%	65%	69,57%	60,71%
Porcentaje volumen de compra con aceptación del Código ético	90%	85%	89,21%	81,06%

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

1. La cadena de suministro de Naturgy

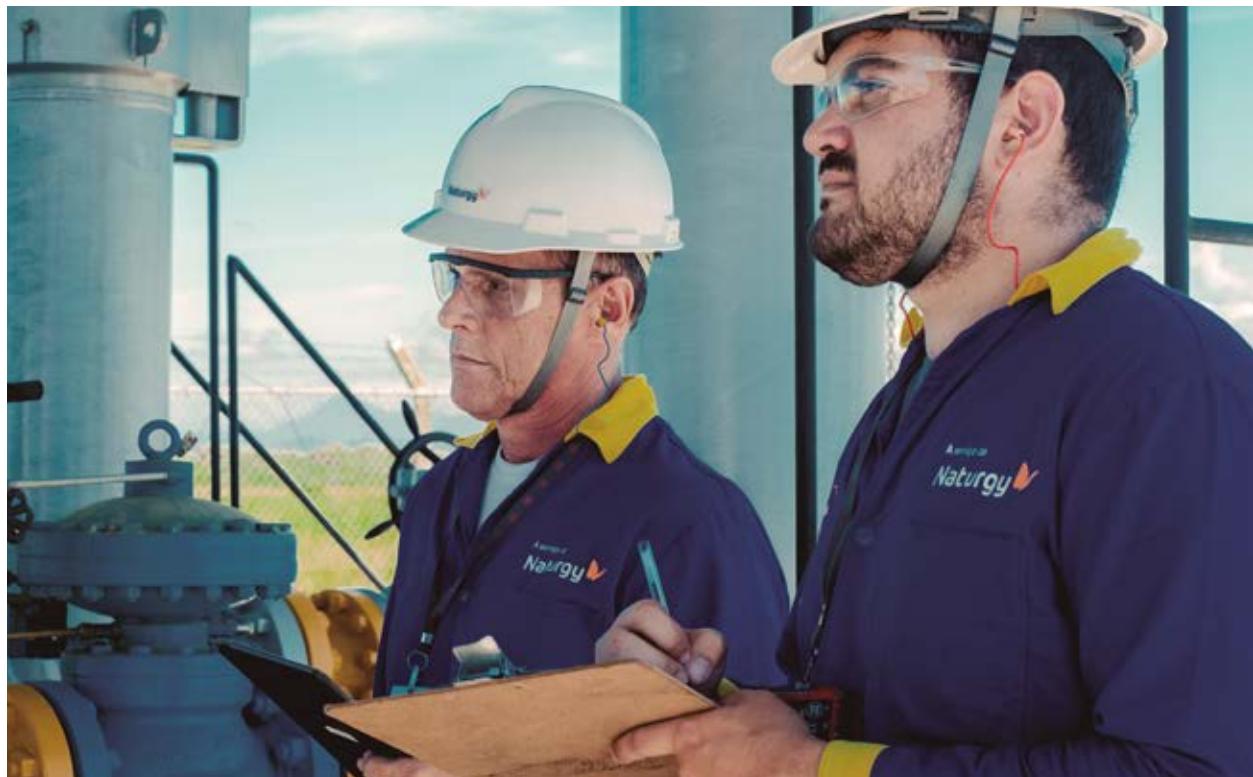
La compañía realiza las contrataciones de obras, bienes y servicios, así como la evaluación, el seguimiento y el desarrollo de proveedores acorde con los principios generales establecidos en sus políticas, normas y procedimientos –aparte de los principios de buen gobierno internacionalmente reconocidos– garantizando un modelo homogéneo, eficiente y sostenible que va más allá del mero cumplimiento regulatorio. En 2020, Naturgy ha establecido relaciones comerciales con un total de 6.553 proveedores, lo que ha supuesto un importe total adjudicado de 1.955 millones de euros.

Los proveedores de Naturgy según la naturaleza de su actividad

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

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

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



2. La 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 las funciones de compra y gestión de proveedores realizando una coordinación global que posibilita la identificación de oportunidades de mejora. Se apoya la generación de impacto social positivo promoviendo la contratación a proveedores del país o región donde se desarrollan las actividades, preservando la reputación del grupo y asegurando los principios de actuación sostenibles de Naturgy en los procesos de compra y contratación. En especial, en las materias ambientales, sociales y de buen gobierno se garantizan, 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. Las palancas y medidas que activan el modelo de compras de Naturgy son:

Activadoras

Políticas y códigos de Naturgy

- Política Responsabilidad Corporativa.
- Política de Derechos Humanos.
- Política Anticorrupción.
- Política de Compras.
- Política de Proveedores.
- Código Ético.
- Código Ético de Proveedor.

Preventivas

Normas y Procedimientos Naturgy

- Árbol de proveedores según niveles de riesgo.
- Matriz riesgos ESG.
- Clasificación de proveedores.
- Homologación de proveedores.
- Scoring RSC.
- Análisis reputacional y económico financiero.
- Auditorías ESG.
- Cuestionarios Medio Ambiente.
- Seguimiento del Desempeño.
- Desarrollo de proveedores.
- Monitorización reputacional de proveedores.

Correctivas

Normas y Procedimientos Naturgy

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

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

Política de Responsabilidad Corporativa	Establece compromisos, acciones e indicadores de la compañía para la gestión responsable de su cadena de suministro.
Código Ético del Proveedor	Desde el 2016, todos los proveedores del grupo tienen que adherirse al Código Ético del Proveedor. De esta forma Naturgy promueve la extensión de la cultura de empresa a la cadena de suministro.
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 2020 no se ha detectado ningún incumplimiento en materia de derechos humanos en proveedores.
Transparencia en las compras y comunicación con los proveedores	Naturgy se compromete, en materia de contratación, a asegurar la libre competencia, la objetividad, la imparcialidad, la transparencia y la trazabilidad a lo largo de todo el proceso de contratación: <ul style="list-style-type: none">- La utilización de medios electrónicos seguros, para la gestión de todas las licitaciones aporta mayor transparencia al proceso de contratación y asegura la trazabilidad de la información.- Se han establecido canales de comunicación con el proveedor que facilitan el acceso a toda la información necesaria para su participación en los procesos de contratación:<ul style="list-style-type: none">▪ Un apartado específico para proveedores en la página web de Naturgy.▪ El Portal del proveedor, plataforma online para trasladar al proveedor la normativa técnica, notificar actualizaciones y gestionar los pedidos.▪ El Canal Proveedor, buzón online a disposición del proveedor para la resolución de dudas o incidencias y para realizar consultas o sugerencias.
Canal de notificaciones	Todos los proveedores, contratistas y empresas colaboradoras externas pueden ponerse en contacto con el Comité de Ética y Cumplimiento de la compañía a través del canal web publicado en el Código Ético del Proveedor de Naturgy.

Naturgy establece un proceso de contratación que tiene como objetivo **satisfacer las necesidades** de bienes y servicios de manera eficiente.

Proceso de gestión de la cadena de suministro

En aras de promover la gestión responsable en la cadena de suministro, Naturgy establece un proceso de contratación que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de bienes y servicios de manera eficiente. Cubre todas las fases de la compra desde que se identifica la necesidad de un bien o servicio hasta el seguimiento de la gestión de los contratos o pedidos. La contratación se basará en condiciones contractuales unificadas y universales para todo el ámbito de actuación del grupo, en el que se incluyen, entre otras, cláusulas sociales y medioambientales. Así, en 2020 se han incluido 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 necesaria aplicación a toda adjudicación y contratación de obras, bienes y servicios llevados a cabo por el grupo garantizando un modelo homogéneo, eficiente y de calidad para la gestión del proceso de compras en Naturgy.
Política global de proveedores	Constituye los principios de los procesos de evaluación, homologación, seguimiento y desarrollo de los proveedores. 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.
Procedimiento de Due Diligence de contraparte	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
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.	

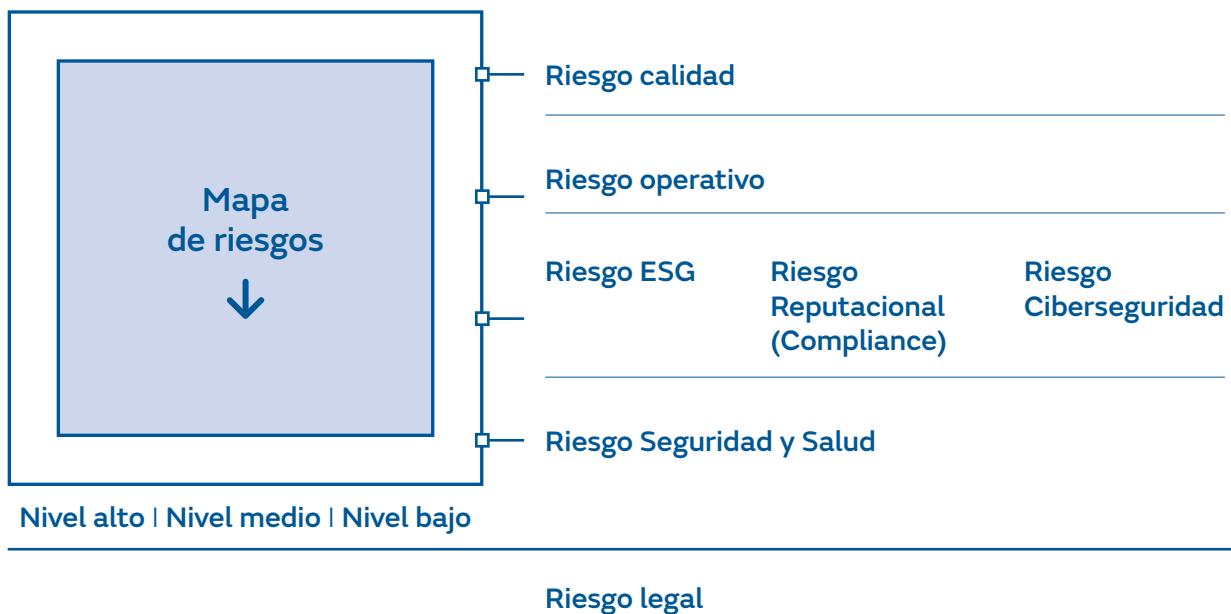
Gestión de riesgos en la cadena de suministro

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.

Los factores de riesgo considerados son:

- Riesgo Seguridad y Salud: valora el 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 en Naturgy 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 costes, o baja satisfacción del cliente.
- Riesgo Medioambiental, Social y Buen Gobierno (ESG, por sus siglas en inglés): valora el riesgo existente de adquisición de productos y/o contratación de servicios que no sean respetuosos con el medio ambiente, estén fabricados o generados en condiciones socialmente injustas, o con prácticas laborales éticamente no correctas, y que podrían generar consecuencias no deseadas como por ejemplo vertidos o emisiones no adecuadas y un impacto negativo sobre el medio ambiente o sobre las personas.

- Riesgo Legal: posibilidad de violaciones e incumplimientos 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): se refiere al posible daño reputacional que se 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. El impacto reputacional es consecuencia de las actuaciones y comportamientos colusorios o de la competencia fraudulenta (incluyendo el deber de comunicación al órgano de contratación de la existencia de conflictos de interés) que no respetan los principios de igualdad, libre concurrencia, transparencia e integridad, y pueden derivar en consecuencias no deseadas como por ejemplo prácticas de explotación laboral, publicidad negativa, sobrecostos en la construcción y mantenimiento de las instalaciones.
- Riesgo Financiero: valora el 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: valoración del riesgo inherente al tratamiento de activos de información, conocimientos o datos que tienen valor para el grupo y con especial relevancia el riesgo del tratamiento de datos personales en conformidad con el Reglamento (UE) 2019/679, y que podrían derivar en el fallo de infraestructuras estratégicas, filtración de información confidencial, o interrupciones tecnológicas y de las telecomunicaciones.





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.

En 2020 se puso en activo en el grupo la actualización de la matriz de riesgos de las categorías de compra, con las valoraciones revisadas de cada categoría de compra en todos los aspectos de los factores de riesgo y los valores vigentes de los indicadores internacionalmente reconocidos para el riesgo de cada país.

La compañía considera proveedores críticos aquellos con alto nivel de riesgo en cualquiera de los factores de riesgo evaluados –Operativo, ESG, de Seguridad y Salud y Calidad– asociados con las categorías de compra que suministran.

En 2020, el número de proveedores con contrato vigente en actividades críticas ha sido 1.458, lo que supone el 54,75% del volumen de compra. Además, la compañía ha identificado 66 proveedores críticos non-tier 1, fundamentalmente correspondientes a categorías de compra de productos críticos que representan el 1,02% del volumen de compra total.

Naturgy evalúa el riesgo ESG mediante una matriz de 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.

En la actualización realizada en 2020 Naturgy ha diferenciado el aspecto “Atmósfera” en “Cambio climático” y “Polución”, y se ha introducido un nuevo aspecto social, “Libertad”.

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



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 ESG (actividad/país)

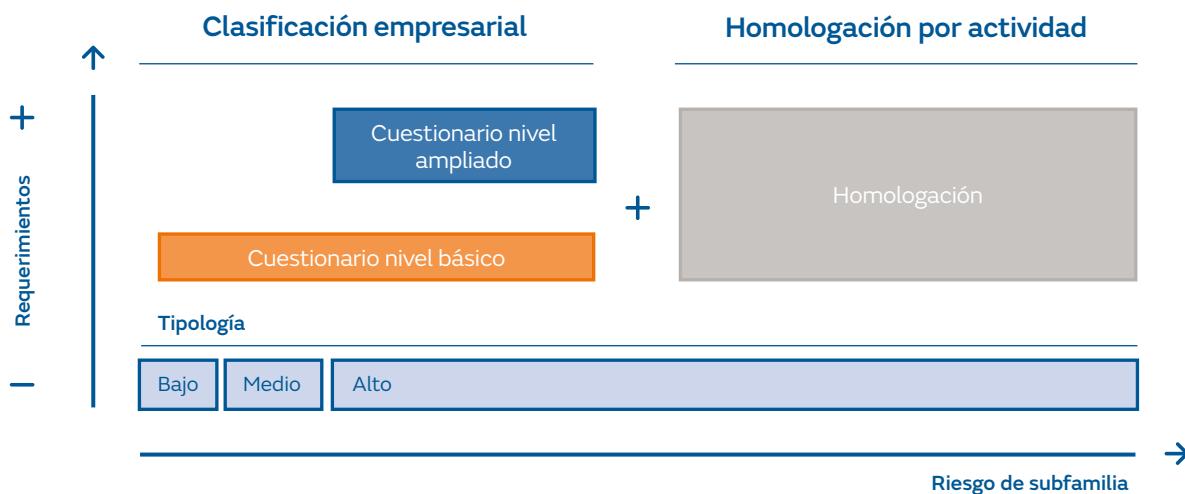
Nivel alto | Nivel medio | Nivel bajo

De este modo Naturgy identifica a los proveedores con alto riesgo en sostenibilidad, considerando aquellos que presentan un nivel de riesgo alto en los factores de Seguridad y salud y ESG. En 2020, el número de proveedores considerados en esta categoría ha sido 701, lo que representa el 42,27% del total de volumen de compra. El 95% 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.

Evaluación de proveedores

La evaluación de proveedores se compone de los procesos de clasificación empresarial y de homologación por actividad. Ambos procesos se articulan en función del mapa de riesgos por categoría de compra.

Mapa de riesgos por categoría de compra



Clasificación empresarial de proveedores

La clasificación empresarial se basa en la evaluación del cumplimiento a nivel empresarial de lo exigido por Naturgy en los diferentes factores de riesgo para poder participar en los procesos de contratación de bienes y servicios. Así, todo proveedor debe superar este proceso antes de mantener relaciones comerciales con la compañía.

En 2020 Naturgy ha actualizado el modelo de clasificación empresarial de proveedores, con 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. El nivel ampliado, para proveedores riesgo alto, requiere adicionalmente un cuestionario ampliado y evidencias de información financiera, de sostenibilidad, de seguridad y salud, y compliance. La clasificación se gestiona mediante la inscripción en la plataforma Achilles –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 2020 Naturgy ha gestionado la evaluación ESG de 7.780 proveedores, incluyendo potenciales y en activo, estos últimos deben evaluarse con una periodicidad anual. Ha aumentado el número de proveedores evaluados debido a la modificación del proceso de clasificación empresarial de proveedores, el cual ha favorecido la agilidad y finalización del mismo por parte de estos y al fomento por parte de la compañía de esta clasificación en países con bajos porcentajes de registro. El resultado de este proceso configura un árbol de proveedores en el que estos están clasificados según las categorías para las que son capaces de suministrar servicios o productos, y para las que han resultado clasificados como aptos en 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 60,7% del total y las cuestiones de compliance un 23,4% adicional.

En 2020 la Comunidad RePro ha actualizado el cuestionario de clasificación que aplica a los proveedores alto riesgo en sostenibilidad de Naturgy España, creando 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. Para 2021 está previsto su despliegue para el resto de los países donde está implantada la herramienta de clasificación (Argentina, Brasil, Chile, México y Panamá).

El proceso de clasificación para riesgo alto 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 el objetivo de que todos los proveedores que realizan actividades críticas –por estar definidas con riesgo alto en alguno de los factores de riesgo ESG, calidad y seguridad y salud– estén homologados.

El proceso de homologación se basa en la realización de auditorías, que se efectúan en las instalaciones del proveedor o en remoto, según criticidad, para verificar el cumplimiento de los requisitos específicos definidos para el servicio o material. Las no conformidades detectadas durante las auditorías derivan en acciones correctivas que el proveedor debe implementar en los plazos acordados entre Naturgy y el proveedor, siendo dicho plazo siempre inferior a un año.

Asimismo, la compañía también homologa a los proveedores non-tier 1 correspondientes a categorías de compra de productos críticos, sobre los que se realizan auditorías basadas fundamentalmente en aspectos relacionados con la calidad.

En 2020 se han realizado 355 auditorías a proveedores y subproveedores, de las cuales 105 han sido en las instalaciones del proveedor. 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 44% de las auditorías de homologación realizadas *in situ* a proveedores ha resultado con la necesidad de presentar un plan de acción correctiva. Por otra parte, a dos proveedores se les ha suspendido o retirado la homologación por no conseguir superar este proceso por incumplimientos relacionados con la seguridad, la calidad y otros aspectos.

Monitorización, seguimiento y desarrollo de proveedores

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 7.393 a cierre de 2020. En ningún caso se ha evidenciado un impacto que haya situado a estos proveedores en el nivel de riesgo alto o muy alto.

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 proveedor 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 44,59% del volumen de compra a proveedores críticos posee un sistema de gestión ambiental con certificación externa.

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 ESG.

**Seguimiento
del desempeño**

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 2020 se han realizado 1.357 evaluaciones de desempeño sobre proveedores de Argentina, Brasil, Chile, España, México, Panamá y República Dominicana, evaluándose un total de 492 proveedores. Los resultados y la clasificación obtenida se trasladan al proveedor, indicando también sus puntos débiles y aquellos que debe mejorar. En 2020, se han acordado planes de acción con 45 proveedores cuya puntuación en la medición de desempeño ha resultado insuficiente.

Auditorías ESG

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 riesgo financiero, de prevención de riesgos laborales, reputacionales, de compliance y de responsabilidad social corporativa no superen los parámetros objetivos establecidos por la Comunidad RePro se realizan auditorías desde el punto de vista de la responsabilidad corporativa. En 2020 se realizaron auditorías *in situ* ESG sobre 78 proveedores del grupo. Además, Naturgy realiza auditorías ESG sobre los proveedores categorizados con riesgo alto ESG con mayor volumen de compra. En 2020, el 69,57% del volumen de compra con riesgo alto ESG fue auditado.

Nota: debido a la situación originada por la Covid-19, parte de las auditorías que se realizaban *in situ* se han realizado excepcionalmente de forma remota.

En el caso de proveedores de categorías de compra críticas con adjudicaciones en vigor, se acuerdan mecanismos de autoevaluación y control de calidad previos a la entrega de productos o servicios, se realizan auditorías de seguimiento basadas en el nivel de riesgo de la categoría de compra, se realiza control de calibración de equipos y se verifica que el personal que efectúa actividades de riesgo alto esté habilitado o certificado para la realización de las mismas otorgando acreditaciones o identificaciones.

Adicionalmente, los productos correspondientes a categorías críticas se someten a inspecciones, recepciones técnicas y FAT en los centros de producción.

Desarrollo de los proveedores

La Universidad Corporativa de Naturgy, a través de su Extended Academy (EA), brinda una oferta formativa a empresas colaboradoras externas, clientes y proveedores de Naturgy, tanto técnica como de gestión, fomentando la mejora de eficiencia operativa, la incorporación de metodologías innovadoras y el desarrollo de habilidades orientadas a la excelencia en las operaciones y el servicio.

De este modo, la 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 7.000 participantes anuales y más de 20.000 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.



Contribuimos a la
construcción de una
sociedad más justa,
que no deje
a nadie atrás.

Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información no Financiera
2020

12

Compromiso social

Contribución de Naturgy a los ODS



12. Compromiso social



¿Qué significa para Naturgy? Riesgos y enfoque de gestión

Naturgy está comprometida con el desarrollo económico y social de las regiones en las que desarrolla sus actividades, aportando conocimientos, capacidad de gestión, así como dedicando parte de los beneficios a la inversión social. El diálogo fluido y permanente con la sociedad permite conocer las expectativas e intereses de las comunidades donde opera y poder implicarse en su desarrollo.

La involucración y participación con las comunidades locales y sus necesidades en los territorios en los que opera la compañía sugiere colaboración y aceptación de la empresa en la comunidad evitando la puesta en marcha de acciones de presión en contra de la operación de la compañía en dichos territorios y fomentando la colaboración de todos los agentes.



¿Cuál es nuestro compromiso?

- Garantizar un diálogo fluido y bidireccional, y promover la involucración en las comunidades locales respetando la cultura, las normas y el entorno, de modo que sus preocupaciones sean respondidas adecuadamente y con prontitud.
- Realizar evaluaciones del impacto social que produce la actividad de la compañía para evitar o mitigar los efectos adversos que se puedan generar y potenciar los efectos positivos.
- Desarrollar iniciativas para la creación de valor compartido y de impacto social positivo en proyectos energéticos.
- Promover la educación, la riqueza cultural, la salud, la investigación y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.
- Transferir conocimiento y valores a la sociedad a través de acuerdos de colaboración con la comunidad académica y la cadena de suministro.
- Promover la colaboración público-privada y con el tercer sector para mitigar el impacto de la pobreza energética en los colectivos más vulnerables.



Evolución y resultados 2020

■ Compromiso social

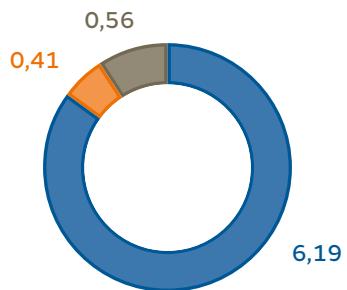
	2020	2019
Inversión en patrocinio y acción social (millones de euros)	7,16	8,16
Distribución por tipo de acción (%)		
Social	82	84
Medioambiental	2	2
Cultural	16	14
Actividades de patrocinio y acción social (nº)	106	134

■ Valor económico distribuido. Detalle por grupos de interés (millones de euros)



Las aportaciones a programas sociales tienen el objetivo de elevar el compromiso con la sociedad que rodea a la compañía. Por ello, los programas a los que se dirigen los recursos están contemplados en la estrategia de desarrollo de negocio de la compañía. En 2020, la cuantía de las aportaciones ascendió a 7,16 millones de euros. El objetivo de Naturgy es generar un mayor nivel de compromiso con la sociedad que la rodea más allá de su actividad empresarial.

■ Inversión en patrocinio y acción social (millones de euros) en 2020



— 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.

Naturgy dispone de herramientas que le permiten evaluar la reputación de los programas sociales que desarrolla para medir su resultado. Al igual que en años anteriores, la compañía ha seguido aplicando en 2020 la metodología London Benchmarking Group (LBG), que permite obtener una visión de conjunto de la inversión social y comparar los resultados alcanzados con los de otras compañías.

1. Generación de riqueza y bienestar donde la compañía está presente

Naturgy desarrolla su compromiso con la sociedad a través de cinco líneas de actuación prioritarias, alineadas con las áreas clave de la compañía.

Líneas de actuación



Presencia en entidades asociativas

En el marco del trabajo permanente que Naturgy realiza con sus stakeholders, la participación de la empresa en diversas entidades asociativas resulta fundamental para la contribución al diálogo social y la construcción de mejores políticas públicas.

Desde 2019, Naturgy cuenta con la política de Relaciones Institucionales que, entre otras materias, regula estas participaciones. Al cierre de 2020 Naturgy contaba con 146 participaciones de relevancia y una inversión superior a los cuatro millones de euros anuales.

Dado el volumen de participaciones y al 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.

A través de una metodología propia y bajo criterios de relevancia, vinculación al sector energético y alcance geográfico de la entidad, se identificaron específicamente las asociaciones que tienen voz y actuaciones proactivas en materias de cambio climático. A partir de esta identificación se hizo un análisis de los posicionamientos públicos en estas materias y la correspondencia con las políticas de la compañía.

Del total de entidades, 32⁽⁶⁾ se identificaron en el grupo de entidades relevantes en estas materias y el análisis permitió descartar que alguna de éstas no esté alineada con el compromiso que Naturgy tiene en la lucha contra el cambio climático en las múltiples formas que éste puede manifestarse.

Al profundizar en la revisión fue posible observar que existen diferencias en cuanto al grado de formalización de estos compromisos, propias de la naturaleza de cada una de estas asociaciones.

Así, existe un grupo avanzado (28%) que presenta amplios grados de desarrollo de estos compromisos, que incorporan explícitamente algunos de los elementos o principios que Naturgy suscribe en la materia.

El resto de las entidades tienen un grado de formalización de sus compromisos dispar. Si bien no cuentan con posiciones, trabajos o documentos amplios, es posible identificar este respaldo a través de posiciones públicas o de la suscripción de iniciativas internacionales en marcha (cumplimiento de ODS, Acuerdo del Clima de París, European Green Deal, entre otros).

Acción contra el fraude energético

El fraude energético, más allá del impacto económico que puede ocasionar a la compañía, supone:

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

⁽⁶⁾ Entidades identificadas: Aelec, Asociación Empresarial Eólica, Asociación Empresarial para el Desarrollo del Vehículo Eléctrico (AEDIVE), Asociación Española de Gas Natural para la Movilidad (GASNAM), Asociación Mexicana de Energía Eléctrica, Asociación Mexicana de Energía Solar, Cámara de Comercio de España, Asociación Gremial de empresas eléctricas de Chile, Círculo de Economía, Círculo de empresarios, Club Español de la Energía, Confederación Española de Empresarios (CEO), Eurogas, European Biogas Association (EBA), Foment del Treball, Fundación COTEC para la Innovación, Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid (FENERCOM), FUNSEAM, Global Compact, Global Reporting Initiative, Groupe International des Importateurs du Gas Natural Liquéfié (GIGNL), International Gas Union (IGU), Instituto Brasileiro de Petróleo Gás e Biocombustíveis (IBP), Instituto Argentino del Petróleo y el Gas (IAGP), Observatoire Méditerranéen de l'Energie, Plataforma Tecnológica Española de Redes Eléctricas (FUTURED), Real Instituto Elcano, Sedigas, Sociedad Nuclear Española, The European Gas Research Group (GERG), Unión Española Fotovoltaica (UNEF), World Economic Forum.

Entre las acciones de investigación y antifraude energético desarrollados por Naturgy en colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad durante el año 2020 en España, continúan destacando las intervenciones practicadas por fraude de electricidad en plantaciones ilegales de cultivo de marihuana (indoor) que, con 111 actuaciones, se mantienen en el orden de las realizadas en 2019. También, en colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad se ha participado en 70 actuaciones antifraude por conexiones ilegales en viviendas ocupadas. El conjunto de intervenciones realizadas ha supuesto la suspensión de 1.205 conexiones.

Estas actuaciones son una muestra del compromiso de Naturgy con la seguridad del suministro, la seguridad de las personas y con la atención a los colectivos vulnerables. En este sentido, es relevante mencionar la situación que tiene lugar en la zona denominada Cañada Real (Madrid, España), donde la compañía está trabajando en coordinación con el Comisionado de la Cañada Real, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y en colaboración con todos los agentes sociales y administraciones, como 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 los últimos meses de 2020.

Ante este incremento de las interrupciones de servicio, la compañía ha incrementado las brigadas de reparación y la frecuencia de servicios para el restablecimiento de la energía eléctrica y no ha cortado nunca el suministro eléctrico de la zona pese a los graves perjuicios económicos que suponen los enganches ilegales, y los riesgos que provoca la manipulación de la línea por terceros. En el ámbito social, Naturgy mantiene convenios de colaboración con Cáritas y Cruz Roja que cuentan con programas específicos de acción y ayuda en la zona y trabaja, a través de su Fundación, en acciones concretas de apoyo a estos colectivos.

2. Vulnerabilidad energética

Acceso a la energía a clientes vulnerables

Naturgy es sensible a los distintos temas y situaciones que comprometen el pago del suministro. Por este motivo, facilita –mediante diferentes mecanismos la continuidad del suministro– la protección de los clientes vulnerables. Entre otros mecanismos, se encuentra el pago fraccionado, que se aplica en situaciones concretas.

La compañía ha desarrollado siempre una política proactiva contra la pobreza energética, protegiendo a sus clientes vulnerables en España mediante el cumplimiento de la legislación vigente y la promoción e impulso de convenios de colaboración con distintos organismos públicos y privados.

Naturgy cerró el año con 130.000 clientes con bono social –descuento en la factura eléctrica regulado por el Gobierno dirigido a hogares considerados vulnerables por sus condiciones socioeconómicas, es decir clientes vulnerables, vulnerables severos y en riesgo de exclusión social–, recibió 95.000 llamadas de clientes vulnerables, gestionó 64.153 mails y 1.073 llamadas telefónicas de Servicios Sociales. Además de, 211 llamadas atendidas del Tercer Sector.

En 2020, en el ámbito de España, Naturgy ha seguido formando nuevos acuerdos con diferentes administraciones, para proteger a clientes vulnerables y evitar el corte de suministro.



Plan de vulnerabilidad energética en España

Durante 2020, Naturgy, a través de su fundación, ha continuado desarrollando el Plan de vulnerabilidad energética en toda España. El plan se ha consolidado como prioridad y eje troncal de las actividades desarrolladas por la fundación para paliar la situación de vulnerabilidad y pobreza energética en España. Los objetivos son:

- Mejorar la gestión y la relación con el cliente en los casos de vulnerabilidad energética.
- Optimizar el intercambio de información con ayuntamientos para una mejor identificación de las situaciones de vulnerabilidad energética.
- Desarrollar actividades con las entidades que trabajan para paliar los casos de pobreza energética y detectar situaciones de vulnerabilidad. Durante este año se han desarrollado las siguientes iniciativas:
 - Concesión del premio de la I Edición del Premio a la Mejor Iniciativa Social en el Ámbito Energético, a través del cual la Fundación tiene un doble objetivo; por un lado, visibilizar las iniciativas que otras entidades están llevando a cabo para luchar contra la vulnerabilidad energética, y por otro, dotar de recursos a otros proyectos sociales energéticos. Han participado 88 entidades presentando sus proyectos. Se ha concedido un primer premio y un accésit.
 - Consolidación del Fondo Solidario de Rehabilitación Energética, con el objetivo de financiar mejoras de eficiencia energética en hogares vulnerables. En 2020, se han firmado convenios con catorce entidades y se han realizado 721 rehabilitaciones a partir de donaciones de particulares y aportaciones de la Fundación.
 - Continuidad del voluntariado energético con talleres divulgativos sobre eficiencia energética y visitas a hogares de familias vulnerables para identificar rehabilitaciones que mejoren la habitabilidad y supongan un ahorro económico en el hogar. Durante 2020 se han atendido a 1.958 familias vulnerables.
 - Lanzamiento del voluntariado personalizado on-line sobre contratación, facturación y eficiencia enérgica con un seguimiento individualizado del voluntario de las mejoras a realizar por parte de los beneficiarios, lo que ha permitido que el impacto sea mayor.
 - Continuidad de los talleres de eficiencia energética en la Escuela de Energía para dar soporte a administraciones públicas y tercer sector en la lucha contra la pobreza energética. Se ha formado en materia de optimización de factura, gestiones energéticas, bono social, eficiencia energética y otros hábitos de consumo, tanto a técnicos como a familias en situación de vulnerabilidad. Se han puesto en marcha webinars para la impartición de estas materias por parte de la Escuela de Energía, fruto de la situación de pandemia. En 2020 se han realizado 270 talleres a 3.939 asistentes.
 - Organización del seminario de buenas prácticas para paliar la pobreza energética en el ámbito de ayuntamientos con trabajadores sociales. La participación fue de 195 asistentes.

- Realización de la jornada "Medidas contra la pobreza energética en Europa", durante la cual se presentó el estudio "La pobreza energética en Europa. Un análisis comparativo" desarrollado por la Cátedra de Sostenibilidad Energética (IEB-UB) de la Universidad de Barcelona y con la que la Fundación Naturgy ha colaborado para su desarrollo.
- Participación en dos proyectos europeos "Social Watt" y "EPIU (Energy Poverty Intelligence Unit)", financiados por la UE, dirigidos a la identificación de la pobreza energética, definición de indicadores y desarrollo y puesta en práctica de medidas contra la vulnerabilidad energética. Asimismo, se ha participado activamente en el consejo asesor de la Cátedra Energía y Pobreza de la universidad de Comillas.

3. Transición energética justa

Dentro de la Política de Responsabilidad Corporativa, y con el objetivo de contribuir a una transición energética justa, Naturgy está llevando a cabo iniciativas que favorecen el desarrollo de las zonas afectadas por el cierre de las centrales térmicas de carbón. Para ello, fomenta el diálogo con administraciones, entidades y empresarios locales, estudia iniciativas de carácter social –principalmente a través de la Fundación Naturgy– que ayudan a dinamizar las zonas afectadas por el cierre de las centrales, e incluye de forma prioritaria dichas zonas en los análisis de los nuevos proyectos y negocios que el grupo está realizando.

En esta línea, es interesante mencionar que varios de los proyectos analizados han sido presentados en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, tanto en su línea de trabajo de proyectos tractores para una transición energética justa e inclusiva, como en la que tiene por objeto afrontar el reto demográfico y la lucha contra la despoblación.

Todas las actuaciones realizadas están alineadas con los compromisos de Naturgy con el medio ambiente y la sostenibilidad, la seguridad y la salud, el interés por las personas y el compromiso social, fomentando el desarrollo del tejido industrial y de servicios en las zonas afectadas.

Se indica a continuación un resumen de las principales actuaciones realizadas a lo largo del año 2020, agrupadas en torno los ejes de sostenibilidad definidos en Naturgy:

Cambio climático y transición energética:

Como parte de las actividades propias de Naturgy, se engloban en esta línea las actuaciones dedicadas al análisis y desarrollo de nuevas plantas de generación de energía renovable. Con estas actuaciones se favorece el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la lucha contra el cambio climático. Durante el año 2020 Naturgy ha trabajado en el desarrollo de proyectos de parques eólicos y plantas solares fotovoltaicas en las zonas afectadas.

También en esta línea de trabajo, y como parte de actividades propias del Grupo Naturgy, destacan los estudios de nuevos proyectos de gases renovables, tanto de biometano como de hidrógeno verde (generado a partir de fuentes renovables). Dichos proyectos comprenden la generación de biometano e hidrógeno a partir de energía eólica y solar fotovoltaica, su almacenamiento y uso en industrias cercanas y/o para utilización en movilidad, en hidrogeneras para vehículos de transporte o incluso para ferrocarril. Cumplen el objetivo de desarrollar nuevas capacidades en las zonas afectadas, al incluirlas con un papel protagonista dentro de las nuevas economías energéticas que se van a desarrollar en el futuro inmediato.

Economía circular y ecoeficiencia:

Dentro del concepto de economía circular en los procesos de desmantelamiento de las centrales, se han realizado actuaciones para favorecer un segundo uso de todos aquellos equipos, materiales e incluso residuos de las centrales, tanto directamente por parte de Naturgy como con colaboraciones o acuerdos con terceros. Destacan las actuaciones de revalorización y reutilización de equipos y componentes o los estudios sobre segundos usos de cenizas y escorias generadas durante los años de explotación de las centrales, actualmente en análisis conjunto con las empresas interesadas.

Otra línea de trabajo en desarrollo con terceros ha consistido en la promoción de nuevos usos industriales o de servicios en los emplazamientos de las centrales. Para ello, se han mantenido numerosos contactos con las administraciones públicas y empresarios con objeto de promover la instalación de nuevos proyectos, tanto complementarios como totalmente ajenos a la actividad propia de Naturgy, derivando en interesantes propuestas que actualmente se encuentran bajo estudio.

Biodiversidad:

Como parte de las actividades de desmantelamiento de las centrales, Naturgy contempla todas las actuaciones necesarias para garantizar una adecuada restauración ecológica y geomorfológica de los emplazamientos de las centrales, acorde con los requisitos ambientales y con su compromiso con la biodiversidad.

Un ejemplo de dicha actuación lo constituye la reconversión de la antigua mina a cielo abierto de Limiesa en el primer lago artificial del mundo con potencial para abastecer a grandes poblaciones. Con un volumen aproximado de 150 hm³, una superficie de 170 hectáreas, una inversión de 60 millones de euros y una duración de ocho años desde el comienzo del llenado, la antigua explotación minera está totalmente integrada y supone un impulso para el desarrollo económico-turístico de la zona. Se han inventariado 839 especies y se han plantado 450.000 árboles en el entorno de la antigua explotación, convirtiéndola en un sumidero de CO₂.

Gobernanza:

Naturgy garantiza una adecuada gestión de todas las actividades aquí indicadas, incluidas las contrataciones con terceros, puesto que se realizan dentro de los sistemas de gestión del grupo, como cualquier otra actividad de la empresa.

4. Relaciones con las comunidades

Naturgy, en el marco de su Política de Derechos Humanos, adquiere un firme compromiso con el respeto de las comunidades locales. Para la consecución de este compromiso, es un aspecto clave la evaluación del impacto social que las actividades de la compañía puedan tener sobre las comunidades, en concreto, su contribución a la mejora de las condiciones de vida de estas.

Naturgy dispone de una sistemática basada en la metodología Measuring Impact del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), cuyo objetivo es ayudar a definir iniciativas y programas que gestionen de manera efectiva los impactos sociales asociados a la actividad de la compañía.

La compañía se basa en los siguientes principios para su relación con las comunidades:

- Realizar una identificación de las comunidades afectadas por la actividad de la compañía, conocer sus necesidades y aspiraciones.

- Analizar los impactos y potenciales riesgos ambientales y sociales que su actividad pueda producir en las comunidades, a través de la metodología de evaluación del impacto social diseñada para tal fin.
- Informar e invitar a participar a la comunidad en las distintas fases del proyecto a través de un proceso de consulta que permita recabar su aportación, preocupaciones y preguntas.
- Incorporar, en los estudios de evaluación del impacto, las oportunidades identificadas en el diálogo con las comunidades que fomenten el desarrollo sostenible de la comunidad.
- Establecer una sistemática de comunicación y relación con las comunidades que garantice que estas reciben información del proyecto clara, actualizada y eficaz.

Actualmente, la compañía prioriza la realización de evaluaciones de impacto social en aquellas ubicaciones donde la compañía quiera abordar nuevos proyectos de inversión. En estas evaluaciones se miden numerosos impactos (positivos y negativos) que puede generar la compañía como consecuencia de su actividad 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.

A continuación, se indican los proyectos en marcha durante 2020 y más abajo se detallan algunos de ellos:

- Parque eólico Berrybank I (Australia).
- Parque eólico Crookwell II (Australia).
- Parque eólico Bií Hioxo (Méjico).
- Central ciclo combinado Tuxpan III & IV (Méjico).
- Central ciclo combinado Norte Durango (Méjico).
- Central ciclo combinado Naco Nogales (Méjico).
- Central ciclo combinado Hermosillo (Méjico).
- Planta fotovoltaica Sobral I (Brasil).
- Central térmica fuelóleo Palamara – La Vega (República Dominicana).
- Central hidroeléctrica Bujagali (Uganda).

- Central hidroeléctrica Torito (Costa Rica).
- Central hidroeléctrica La Joya (Costa Rica).
- Planta fotovoltaica Guimaraña I & II (Brasil).

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, iniciativas con la comunidad aborigen y otros grupos del entorno local.
- Fondos de desarrollo comunitario y acuerdos voluntarios.
- Actuaciones con la participación de los vecinos.
- Una persona específicamente designada para encargarse del "Programa de participación de la comunidad" y constitución de un Comité de Compromiso con la Comunidad.
- "Programa de energía solar", "Programa de formación" y "Programa de prácticas".
- Contribución a Asian Pacific Renewable Energy Training Centre (Federation University).
- "Programa de emprendimiento" (Royal Melbourne Institute of Technology).
- Boletines de noticias, comunicados de prensa y anuncios locales impresos.
- Sesiones informativas, presentaciones del proyecto y actualizaciones semanales de la construcción.
- Página web del proyecto, seguimiento audiovisual de la construcción, simulación en 3D del parque eólico.



Parque eólico de Bií-Hioxo (Méjico)

La compañía continua con la colaboración 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 de 2020 han sido:

- Apoyo a cooperativa de pescadores Guxé Chahui con "Programa productivo de cría de tilapias".
- Construcción de casa comunitaria.
- Rehabilitación de santuarios.
- Rehabilitación de zonas comunes en escuelas de la zona.
- Apoyo a población mediante la donación de material sanitario para hacer frente a la contingencia COVID-19.

Central ciclo combinado Tuxpan III & IV (Méjico)

Continúa desarrollándose el plan de apoyo a las comunidades situadas en el entorno de esta central de 1.007 MW situada 30 km al sur de Tuxpan (Veracruz). En concreto, Naturgy ha desplegado un importante plan de relacionamiento con las comunidades situadas en la carretera estatal "Los Kilómetros" desde el punto kilométrico (p.k. 0.000 al p.k. 16.000). Las líneas de acción y actuaciones de 2020 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.
- Proyectos con grupos de interés.
- Entrega a la población y casas de salud locales de despensas alimentarias y de material sanitario para hacer frente a la contingencia COVID-19.

Central ciclo combinado Naco Nogales (Méjico)

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 el 2020, en:

- Realización de talleres de eficiencia energética con población local en situación de vulnerabilidad energética.
- Entrega de despensas y equipamiento a escuelas.
- Realización de la ingeniería básica para la construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales.
- Mejora de instalaciones de los bomberos.
- Ayuda con materiales para la rehabilitación de varias escuelas.
- Entrega a la población de despensas alimentarias y de material sanitario para hacer frente a la contingencia COVID-19.

Central ciclo combinado Hermosillo (Méjico)

El plan de apoyo a las comunidades del entorno de esta central de 250 MW, situada en Hermosillo (Sonora), ha consistido durante 2020 en:

- Dotación de equipos, rehabilitación de infraestructuras y reforestación en escuelas locales.
- Rehabilitación de caminos ejidales.
- Entrega a la población de despensas alimentarias y de material sanitario a residencias de ancianos para hacer frente a la contingencia COVID-19.

Central ciclo combinado Norte Durango (Méjico)

El plan de apoyo a las comunidades del entorno de esta central de 480 MW, situada en las inmediaciones de la ciudad de Durango (Durango), ha consistido durante 2020 principalmente en:

- Construcción de un guarda ganado y reposición de lámparas en el domo comunitario de la comunidad 27 de noviembre.
- Reforestación de la comunidad Abraham González.
- Rehabilitación de infraestructuras municipales.
- Entrega a la población de despensas alimentarias y de material sanitario para hacer frente a la contingencia COVID-19.

Planta fotovoltaica Sobral I (Brasil)

Durante 2020 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, durante 2020 se han desarrollado las siguientes:

- Recuperación de infraestructuras del territorio para uso comunitario.
- Conformación legal de la comunidad, y localización y legalización de un terreno para la construcción de un centro de uso comunitario.
- Becas de estudio universitarias y estudios técnicos.
- Entrega a la población y hospital local de material sanitario para hacer frente a la contingencia COVID-19.

5. Patrocinio y mecenazgo

La compañía mantiene un compromiso de colaboración con la sociedad que va más allá de su actividad empresarial, con recursos destinados a programas culturales, sociales, de sostenibilidad y medio ambiente. Estas aportaciones económicas permiten reforzar el compromiso adoptado por la compañía para integrarse, de manera positiva, en cada comunidad y país donde desarrolla su actividad de negocio.

La actividad de patrocinio y donación de Naturgy, así como la definición de los procesos que regulan y controlan su desarrollo es el objeto del Procedimiento General de Patrocinio y Donación de la compañía. De esta manera, las actividades relacionadas con patrocinios y donaciones están sujetas a un proceso de total transparencia. Las principales líneas son:

- **Educación, formación y desarrollo:** la educación y la actividad universitaria forman parte de las áreas de acción de la compañía. Con este objetivo, la compañía colabora, entre otras acciones, con entidades que impulsan la promoción y formación a jóvenes.
- **Medio ambiente y sostenibilidad:** Naturgy colabora con diferentes instituciones que tienen por objetivo la preservación del entorno, la conservación y rehabilitación de hábitats, así como la generación de debates sobre tendencias y oportunidades en el sector de la energía y el desarrollo sostenible. Además, también colabora con entidades que realizan actividades educativas sobre sostenibilidad, energía y medio ambiente.

Algunos ejemplos son la colaboración con el proyecto “Life Oso Courel” cuyo objetivo es favorecer la expansión del oso pardo a nuevos territorios en la Serra do Courel (Galicia), la contribución a la rehabilitación de la zona verde de Durango, o el apoyo al Grupo de Rehabilitación de la Fauna Autóctona y su Hábitat (GREFA) cuyo pilar es la investigación y la educación ambiental.

- **Cultura artística y musical:** la compañía mantiene su esfuerzo en el ámbito del patrocinio cultural, con el fomento y promoción de la música, el arte y la formación, que va más allá de su actividad empresarial y que se concreta en una amplia labor de patrocinio a iniciativas que generan un alto valor para la sociedad. En 2020 se ha continuado colaborando con el Gran Teatro del Liceo en la celebración del 20 aniversario de la reapertura del gran teatro del Liceo de Barcelona y el bicentenario de la creación de la “Societat d’Accionistes”, para que la entidad siga siendo un referente artístico, potenciar su proyecto social y se adapte a los nuevos tiempos a través de la innovación. Se ha mantenido también el apoyo al teatro real con el “Plan de fomento de la ópera en la calle del Teatro Real”, para contribuir a poner su obra en valor y difundirla a todos los públicos en el ámbito regional, nacional e internacional. Además, Naturgy se ha incorporado a la colaboración de la celebración del año santo Xacobeo 2021 que también ha sido declarada como “acontecimiento de excepcional interés público”, como en las dos anteriores colaboraciones, y que tiene por objetivo la dinamización cultural y patrimonial.

- **Personas:** la compañía se centra en impulsar y respaldar proyectos orientados a colectivos sociales vulnerables y a paliar problemas derivados de la COVID-19. Para ello, colabora económicamente con entidades que dan apoyo a las personas más afectadas durante la pandemia. Además, colabora donando material sanitario y alimentos u ofreciendo espacios e instalaciones en distintas zonas en las que desarrolla sus actividades.

6. Voluntariado corporativo, acción social y participación de los empleados

Naturgy estructura el "Programa de voluntariado corporativo" en tres dimensiones: energético, social y ambiental. A lo largo de 2020, 418 empleados únicos de las plantillas de España, México, Panamá y Marruecos han destinado junto con sus acompañantes más de 6.727 horas al voluntariado corporativo. A nivel global, se han llevado a cabo 30 iniciativas de carácter puntual, temporal o continuo, 14 acciones de voluntariado social, 8 acciones de voluntariado ambiental y 8 acciones de voluntariado energético con la participación de 786 voluntarios. Los beneficiarios atendidos alcanzaron los 14.451 en 2020.

Debido a la situación de pandemia los programas de voluntariado ambiental se han trasladado al formato *online* realizando cuatro talleres que han completado la actividad presencial de principios de año de tres actuaciones en campo.

Se han puesto en marcha diferentes iniciativas durante el mes de diciembre con motivo del día internacional de los voluntarios, algunas potenciando actividades anteriores y otras de nueva creación: talleres energéticos para familias vulnerables, asesoramiento energético a clientes, km solidarios, talleres de eficiencia energética para niños y niñas con discapacidad intelectual, reducir la brecha digital, masterclass a jóvenes sobre aerogeneradores o la actividad "Rey Mago por un día".

Acción social en Latinoamérica

Para Naturgy es imprescindible que sus actividades de acción social se centren en los ámbitos geográficos en los que está presente y que se desarrolle de forma alineada con su actividad. Las principales acciones llevadas a cabo en las distintas localizaciones son:

Argentina

- Uso eficiente de los recursos: debido al aislamiento por la pandemia de la COVID-19, se migró toda la actividad de capacitación en materia de eficiencia energética a un formato digital. Así, se adaptaron los contenidos de las actividades presenciales, y se dio vida al portal cuidemosnuestrosrecursos.com, donde tanto alumnos como docentes pudieron capacitarse en materia de eficiencia energética y aprender sobre el correcto uso del gas, la electricidad, el agua y el papel. El portal fue lanzado en julio de 2020, y desde entonces ha sido visitado por más de 8.000 usuarios.
- Energía del Sabor: a través de este programa se busca la inclusión laboral de jóvenes con pocos recursos mediante la capacitación en el oficio gastronómico. La capacitación, realizada mayormente en forma virtual, y el aporte de material, se enfocó en formar como auxiliares de cocina a 60 voluntarios del comedor comunitario "Unidos por la Sociedad". Los voluntarios cocinaban 200 raciones diarias de alimentos para ser distribuidas entre los vecinos más carenciados del barrio de La Cava. En total, se elaboraron 26.000 porciones de alimentos saludables. Las otras actividades del programa "Energía del Sabor" se realizaron en forma virtual, a través de videos enviados por WhatsApp y vivos de Instagram.

Chile

- Ayuda a clientes electrodependientes: las personas electrodependientes necesitan un suministro eléctrico constante en niveles de tensión adecuados para alimentar el equipamiento médico que necesitan para vivir. Desde Naturgy en Chile se han proporcionado en préstamo a diciembre de 2020, 2.400 equipos de generación domiciliaria.
- Desde el ámbito de gas, la compañía ha centrado sus acciones en el fortalecimiento de las relaciones comunitarias, educación ambiental a los más jóvenes, programas formativos para la certificación como instaladores de gas y el desarrollo de las regiones, específicamente en La Región de los Lagos, con el compromiso de llevar energía a sectores con altos índices de contaminación.

México

- La compañía ha colaborado con diversas entidades en materia de acción social para generar un vínculo con las comunidades locales. Este año, ha realizado una donación al colegio Montefalco de 63 ordenadores para aquellos estudiantes que lo hicieran a distancia, también ha donado 78 kits alimenticios a la asociación civil Abriendo Nuevos Caminos y ha colaborado con las autoridades locales de Tlatelolco para generar un vínculo con Naturgy.

Panamá

- Donación de alimentos: a los damnificados por los efectos del huracán ETA en la provincia de Chiriquí alcanzando los 20.000 dólares en alimentos y enseres de limpieza. También se donaron alimentos a los residentes de Huile alcanzando a más de 800 personas.
- Participación en tres foros relacionados con el sector energético, siguiendo su compromiso con la educación.

Día Solidario

Asociación creada en 1997 y gestionada por los propios empleados. Consiste en la donación voluntaria por parte de los participantes de un día de sueldo al año para la ejecución de proyectos destinados a promover la educación y la formación de la infancia y la juventud en los países donde Naturgy desarrolla su actividad.

La compañía, por su parte, dona a Día Solidario un importe igual al recaudado entre los empleados y asume los gastos de gestión con el fin de que el 100% de la recaudación se destine al proyecto anual seleccionado. Cerca de 1.150 empleados de todo el mundo participan en esta iniciativa. En 2020 estos empleados donaron aproximadamente 200.000 euros de sus sueldos y la compañía hizo una aportación adicional por el mismo valor, además de asumir los costes de gestión de la asociación. Desde su inicio, Día Solidario ha recaudado 3 millones de euros en donaciones de empleados y una cantidad igual aportada por la empresa.

Durante 2020, Día Solidario ha financiado la educación de aproximadamente 450 estudiantes en enseñanza escolar, técnica y universitaria, dentro de los proyectos ordinarios en marcha que se están ejecutando en Argentina, Brasil, Colombia, Marruecos, México, Moldavia, Nicaragua, Panamá, Chile y Portugal.

En 2020, Día Solidario llevó a cabo dos acciones puntuales contra la pandemia, con una ayuda especial a la Fundación Educo y a la Fundación Trilema para niños y niñas en situación de vulnerabilidad con el objetivo de cubrir las necesidades básicas, sufragando becas comedor, estudios y material escolar. La asociación también puso en marcha, a raíz de la pandemia, una iniciativa recurrente de donación de ordenadores que se van sustituyendo a los empleados, pero que están en perfectas condiciones de uso. Hasta la fecha se han donado cerca de 200 ordenadores a diversas organizaciones.

7. Fundación Naturgy

Fundación Naturgy, con presencia en los países donde la compañía tiene actividad, tiene como misión la difusión, formación, información y sensibilización de la sociedad en temas de energía y medio ambiente, así como el desarrollo de programas de índole empresarial y académica. También desarrolla programas de acción social, tanto en el ámbito nacional como internacional, incidiendo en actuaciones destinadas a paliar la vulnerabilidad energética.

Durante el año 2020, La Fundación ha dado continuidad a todas las iniciativas realizadas en el año anterior en el entorno de la comunicación, difusión y debate sobre temas de actualidad relacionados con la energía, tecnología y el medio ambiente.

En 2020, se han celebrado 2 conferencias de alto nivel del Energy Prospectives, iniciativa conjunta de la Fundación Naturgy y el IESE Business School, con el objetivo de impulsar el debate en torno al sector energético, su situación actual y su futuro próximo con ponentes de reconocido prestigio internacional sigue siendo el objetivo de esta iniciativa, que ha recibido confianza e interés por parte del público especializado.

Este año, debido a la situación sanitaria y a las medidas excepcionales vividas derivadas de la pandemia, La Fundacion ha impulsado y acelerado la incorporación de un nuevo modo de comunicación online, que se ha convertido en el principal formato con la que la Fundación Naturgy ha seguido acercando a la sociedad los libros, estudios e informes publicados y editados por esta y elaborados por expertos en la materia a nivel mundial.

Esta nueva comunicación online se ha organizado mediante dos actividades principales: la celebración de 5 webinars (seminarios online para presentar las publicaciones y debatirlas) y 7 presentaciones online (envío de las publicaciones por correo), ambas acompañadas por videos resumen que han facilitado un acercamiento a la publicación de manera sencilla y con las principales conclusiones explicadas por los autores.

Esta nueva manera de comunicar ha permitido llegar con las publicaciones a mucha más audiencia que en anteriores años, tanto a nivel nacional como internacional. Y así lo muestran los números, con más de 2.500 asistentes a los webinars, más de 14.000 visualizaciones de los videos resúmenes y más de 3.800 descargas de nuestras publicaciones.

En la línea de Educación y patrimonio, Fundación Naturgy ha lanzado distintos programas, entre otros:



"Efigy education"

El objetivo de la Fundación es trasladar a los jóvenes los valores de la eficiencia y el consumo energético responsable, las nuevas tecnologías energéticas, la calidad del aire, la movilidad eficiente, el conocimiento sobre la historia de la energía y su proyección futura, así como el fomento de vocaciones STEM.

En 2020 debido a la situación de pandemia mundial por COVID-19 se realizó en formato telemático la "2ª edición del Certamen Tecnológico Efigy", que contó con el soporte de la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT), el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y el "Plan STEMadrid" de la Consejería de Educación e Investigaciones de la Comunidad de Madrid, cerca de 400 alumnos fueron llamados a participar en esta nueva edición de la competición.

La Fundación participó en la iniciativa "Girls first" de la Fundación Scientia, organizadora de First Lego League en España. Este programa internacional promueve la participación del talento femenino y fomenta la ciencia y la tecnología entre los más jóvenes para promover la creación de vocaciones tempranas en estos ámbitos del conocimiento.

En colaboración con el Consejo de Fundaciones de la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT), la Fundación participó en la entrega de premios de la tercera edición del concurso Conoce a un científico@ que se celebró en el Centro Pfizer-Universidad de Granada-Junta de Andalucía de Genómica e Investigación Oncológica (GENYO), de Granada. La iniciativa, dirigida a alumnos de 5º y 6º de Primaria tiene como objetivo facilitar a las nuevas generaciones el acceso a la educación en el ámbito de la ciencia y la tecnología.

"Efigy education digital"

La emergencia sanitaria por el Covid-19, aceleró una digitalización de contenidos en la que se estaba trabajando. De esta forma, la Fundación Naturgy ha puesto a disposición en formato digital, a través de su web, los recursos didácticos de "Efigy education". El espacio aglutina todos los recursos educativos con los que da apoyo a docentes de Primaria, Secundaria, Bachillerato y Ciclos Formativos de toda España durante el curso escolar.

A través de "Efigy education digital", se puede acceder a material desarrollado por expertos, 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. La oferta incluye contenidos interactivos para aprender sobre energía y descubrir los talentos STEM de una forma amena.

Todos los recursos didácticos de "Efigy education digital" sirven para que maestros y profesores puedan seguir utilizándolos de forma permanente, para plantear a sus alumnos tareas educativas y, al mismo tiempo, amenas contando en todo momento con una atención personalizada por parte de la Fundación Naturgy.

Los contenidos de "Efigy education" han contado con 133.093 usuarios en todos sus formatos (digital + presencial), por su parte los videos educativos han tenido 43.465 visualizaciones.

Experiencias itinerantes

Iniciativas de producción propia que tienen como objetivo transmitir y divulgar conocimiento sobre cuestiones relacionadas con la energía y el medio ambiente mediante acciones y presencia en ferias del sector, recursos didácticos móviles y exposiciones itinerantes.

"Energy challenge" el reto de la transición energética

Esta experiencia inmersiva itinerante muestra de manera innovadora conceptos técnicos imprescindibles para la comprensión de la transición energética y sobre cómo lograr los desafíos pactados en los Objetivos de Desarrollo

Sostenible (ODS) de Naciones Unidas en materia de la energía. En 2020 ha seguido recorriendo miles de kilómetros por la geografía española en un vehículo ecoeficiente.

La propuesta plantea un viaje en una aeronave futurista comandada por robots de última generación. Los visitantes son invitados a formar parte de una misión especial que debe resolver el reto de la energía, como ingrediente imprescindible para el desarrollo de la sociedad. Los tripulantes observan la Tierra y el Cosmos para reflexionar y tomar conciencia de la situación de emergencia del Planeta y de la necesidad de contribuir en asuntos de capital importancia para la humanidad, como son la transición energética, la economía circular, la calidad del aire y las nuevas tecnologías energéticas, como el gas renovable.

Por su parte, los grupos escolares complementan el vuelo espacial con el juego "The Circular Challenge", sobre la economía circular y el consumo energético. 8.620 usuarios de toda España han participado de esta iniciativa de la Fundación.

Visitas a la central hidráulica y al Museo de Bolarque

El Museo Bolarque ofrece actividades específicas para centros educativos, y también está abierto al público en general. Su oferta divulgativa muestra desde las diferentes energías, su consumo responsable y el uso de los recursos naturales, hasta los cambios históricos y el avance social que supuso la llegada de la electricidad y del gas, el patrimonio industrial y la innovación tecnológica en el ámbito energético. En 2020, contó con 1.690 usuarios.

Formación Profesional para la empleabilidad

La Fundación aúna su responsabilidad con las nuevas generaciones, contribuyendo a desarrollar profesiones de futuro vinculadas con la transición energética y la sostenibilidad, y mejorar la empleabilidad de los alumnos de titulaciones de Formación Profesional y de profesionales que requieren actualizar sus conocimientos, mediante el desarrollo de un "Programa para la formación profesional" en las áreas de la edificación y rehabilitación sostenible, el gas renovable, el gas natural vehicular y la vulnerabilidad energética para contribuir a mejorar la empleabilidad de los profesionales del sector energético.

A lo largo del año se han llevado, por un lado formaciones dirigidas a profesores de formación profesional y por otro lado las destinadas a profesionales del sector que necesitan poner al día sus conocimientos para mejorar su acceso al mercado laboral. En total se realizaron varias convocatorias de los cinco cursos que actualmente se llevan a cabo y a los que han asistido más de 250 personas. Adicionalmente, se han cedido materiales didácticos y equipamientos para la implementación de los contenidos adquiridos en las aulas, lo que va a tener un impacto anual sobre más de 5.100 alumnos de distintas Comunidades Autónomas.

Esta actividad se realiza en colaboración con las Consejerías de educación de las CCAA, la Secretaría General de Formación Profesional del Ministerio de Educación y el Servicio Público de Empleo Estatal

A nivel internacional se han desarrollado distintas iniciativas en el ámbito social entre las que destaca:

- Argentina: En 2020 se ha puesto en marcha el portal "Cuidemos nuestros recursos" con iniciativas educativas en el ámbito de los recursos energéticos para docentes y alumnos con contenidos específicos sobre el uso responsable y eficiente de la energía y con programas de capacitación y juegos para estudiantes de distintos niveles.
- Marruecos: Continuación del Programa de rehabilitación energética, en colaboración con Metragaz y el Ministerio de Salud de Marruecos, para el desarrollo de acciones de rehabilitación en un centro de salud del municipio de Ain Beni Mathar en la provincia de Jerada.



Promovemos
la integridad y
transparencia en
cada una de nuestras
acciones.

Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información no Financiera
2020

13

Integridad y transparencia

Contribución de Naturgy a los ODS



13. Integridad y transparencia



¿Qué significa para Naturgy? Riesgos y enfoque de gestión

Naturgy tiene la firme convicción de que operar con integridad y transparencia contribuye de forma directa a conseguir sus objetivos y a gestionar el negocio de forma sostenible.

Para dar respuesta a los riesgos relacionados con la integridad y la transparencia, Naturgy ha desarrollado una serie de mecanismos que establecen las pautas que han de presidir el comportamiento ético y transparente de los administradores y empleados de la compañía en su desempeño diario, tal y como viene recogido en el Código Ético, el Código Ético del Proveedor, la Política de Compliance, el Modelo de Prevención Penal, la Política Anticorrupción, las políticas fiscales y la Política de Derechos Humanos de Naturgy.

La corrupción, fraude y soborno pueden tener un impacto muy elevado para la compañía, que puede acarrear sanciones por parte de las administraciones, pérdida de contratos, pérdida de clientes y una pérdida de reputación que pueden ocasionar también la salida de inversores o la no entrada en el capital de inversores que tengan en cuenta estos aspectos en sus decisiones de inversión.

La compañía contribuirá a la mejora de la percepción de los grupos de interés en los mercados en los que opera, sobre la base de los principios éticos de Naturgy, así como el compromiso en reforzar las mejores conductas y prácticas en nuevos entornos internacionales con oportunidades de crecimiento para la compañía, de manera que se contribuya al desarrollo y progreso social.

Además, la compañía cuenta con un Procedimiento de Due Diligence de Contraparte que se aplica de forma sistemática, con el objetivo de asegurar que se ejecuten los análisis y evaluaciones del riesgo reputacional y de corrupción de una forma eficiente y homogénea cuando intervengan terceros en las relaciones de negocio de las compañías que forman Naturgy.



¿Cuál es nuestro compromiso?

- Rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de la actividad de la compañía y establecer medidas para evitarlos y combatirlos, desarrollando canales internos que permitan la comunicación de irregularidades, protegiendo el anonimato del comunicante.
- Cumplir las leyes y normas nacionales e internacionales vigentes en los países en los que opera la compañía, respetando especialmente los principios expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas y en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas, así como los principios de la OCDE para el Gobierno de las Sociedades.
- Actuar con responsabilidad en la gestión 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.
- Competir en el mercado de manera leal y evitar conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas que lleven a la compañía a la obtención de ventajas indebidas.
- Promover la transparencia informativa, la comunicación responsable, veraz, eficaz, íntegra y puntual y proporcionar periódicamente información financiera y no financiera de las actuaciones de la compañía.
- Mantener en todo momento el diálogo con los grupos de interés a través de canales adecuados y accesible.



Evolución y resultados 2020

■ Integridad y transparencia

	2020	2019
Comunicaciones recibidas por el Comité de ética y Cumplimiento	141	194
Denuncias por cada 200 empleados	1,5	3,32
Tiempo medio de resolución de las denuncias (días)	42	48
Proyectos de auditoría analizados en base al riesgo de fraude	110	95
Denuncias recibidas en materia de derechos humanos	0	0
Personas formadas en la Política de Derechos Humanos	6.827	7.918

■ Comunicaciones Código Ético

	2020	2019
Consultas	61	45
Denuncias	80	149
Total	141	194
Nº de denuncias recibidas por cada 200 empleados	1,5	3,32

■ Capítulo del código ético al que hacer referencia las comunicaciones

	2020		
	Consultas	Denuncias	Total
Respeto a las personas	7	17	24
Corrupción y soborno	1	26	27
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	22	9	31
Seguridad y Salud en el trabajo	0	8	8
Medio ambiente y protección de activos	2	2	4
Otros	29	18	47
Total	61	80	141

■ Capítulo del código ético al que hacer referencia las comunicaciones

	2019		
	Consultas	Denuncias	Total
Respeto a las personas	7	46	53
Corrupción y soborno	3	50	53
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	34	16	50
Seguridad y Salud en el trabajo	-	10	10
Medio ambiente y protección de activos	1	12	13
Otros	-	15	15
Total	45	149	194

1. La integridad es clave en el éxito de la compañía

Naturgy tiene la firme convicción de que operar con integridad y transparencia contribuye de forma directa a conseguir sus objetivos y a gestionar el negocio de forma sostenible.

Son pilares fundamentales de la declaración de misión, visión y valores, de sus planes estratégicos, así como de la Política de Responsabilidad Corporativa la ética y la honestidad, compromisos del máximo órgano de gobierno de la compañía.

La crisis de confianza en el sector energético requiere toda la atención de la compañía para contribuir en la mejora de la percepción de los grupos de interés en los mercados en los que opera, sobre la base de los principios éticos de Naturgy, así como el compromiso en reforzar las mejores conductas y prácticas en nuevos entornos internacionales con oportunidades de crecimiento para la compañía, de manera que se contribuya al desarrollo y progreso social.

Naturgy hace frente a los retos en materia de integridad a través de un enfoque de gestión basado en diversas políticas, procedimientos y herramientas específicas, enmarcados en el Código Ético de la compañía.

Estos elementos persiguen asegurar que las actividades de la compañía y las de sus empleados, proveedores y socios de negocio cumplen con las leyes y estándares aplicables en todos los países en los que lleva a cabo alguna actividad de negocio. Aspiran, además, a generar en todas las unidades y organizaciones un comportamiento impecable, basado en los valores éticos y compromisos formales de conducta, así como a prevenir y detectar cualquier incumplimiento en tiempo y forma.

Entre estos mecanismos, destacan el Código Ético, el Código Ético del Proveedor, el Modelo de Prevención Penal, la Política Anticorrupción, las políticas fiscales y la Política de Derechos Humanos de la compañía. Las responsabilidades en la gestión del sistema de Compliance se establecen en la Política de Compliance.

De los mismos se derivan indicadores para gestión, control y supervisión del comportamiento ético de la compañía, lo que permite medir la efectividad de los programas implantados y el desarrollo de nuevos planes de mejora adaptados a las necesidades específicas del negocio.

La Política de Compliance de Naturgy establece los roles y responsabilidades en cuanto al sistema de gestión de Compliance, siendo la Unidad de Compliance, la responsable de dar soporte al Comité de Ética y Cumplimiento mediante un constante aseguramiento del cumplimiento de la normativa externa y de las políticas y los procedimientos implantados en el grupo para mitigar los principales riesgos legales, de corrupción y fraude. En este sentido, la Unidad de Compliance se encarga de la gestión del Modelo de Prevención Penal y, en colaboración con los servicios jurídicos, evalúa los riesgos legales en los modelos que se desarrollen, especialmente el de prevención penal y los regulatorios.

Ante la importancia de disponer de una herramienta que asegure el control adecuado de la gestión del Modelo de Prevención Penal, se administra y utiliza SAP GRC Process Control para la gestión integral de la documentación, evaluación y supervisión del modelo.

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

2. Modelo de gestión del Código Ético

El Código Ético de Naturgy, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, es el documento que establece las pautas que han de presidir el comportamiento ético de los administradores y empleados de Naturgy en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.

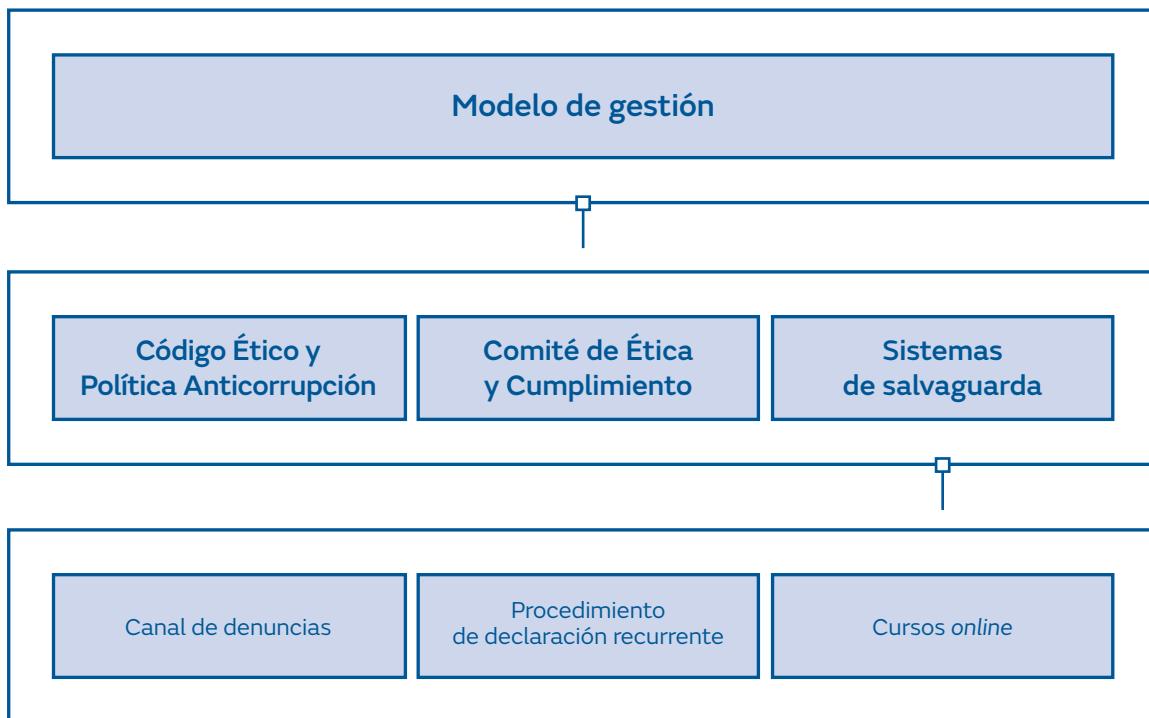
Desde su aprobación en 2005, el Código Ético ha sido renovado periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía. En él se recogen los compromisos asumidos por Naturgy en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa, y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo. Asimismo, Naturgy dispone de una Política Anticorrupción, como extensión del capítulo 4.7. "Corrupción y Soborno" del Código Ético, dando cumplimiento a la legislación nacional e internacional en esta materia.

Nuestro Código Ético prohíbe expresamente cualquier contribución a partidos y/o representantes políticos en su apartado 4.9 Imagen y reputación Corporativa: "Naturgy no financia a los partidos políticos ni a sus representantes o candidatos en aquellos países donde desarrolla sus actividades".

Este modelo de gestión establece que la Comisión de Auditoría –comisión delegada del Consejo de Administración– deberá recibir informes periódicos del Comité de Ética y Cumplimiento, en los que se tratan las materias más relevantes relacionadas con la difusión y el cumplimiento del Código Ético y la Política Anticorrupción.

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.

■ Componentes del modelo de gestión



Comité de Ética y Cumplimiento

Durante el año 2020, el Comité de Ética y Cumplimiento ha continuado con su labor de difusión del Código Ético, así como con su papel de interpretador y orientador en caso de duda o conflicto sobre el mismo. Asimismo, se ha modificado el Reglamento del Comité de Ética y Cumplimiento que recoge su organización, funciones y obligaciones en el marco de las mejores prácticas en materia de Compliance, con objeto de adecuarlo a la directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión. El Comité celebró siete reuniones de trabajo durante 2020.

Naturgy espera de todos sus empleados un alto nivel de compromiso con el cumplimiento de su Código Ético y Política Anticorrupción y, por ello, hace hincapié en transmitir la cultura de integridad de la compañía. Su incumplimiento se analiza de acuerdo con los procedimientos disciplinarios internos, la normativa legal y los convenios vigentes.

Tras la entrada en vigor de la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, y de conformidad con lo previsto en la misma, el canal de denuncias de Naturgy permite realizar consultas y denuncias anónimas. En 2020:

- Un 21% (31% en 2019) de las notificaciones tuvo relación con el respeto a las personas, siendo todas ellas resultas de manera adecuada.
- No se recibieron denuncias relativas a cuestiones de explotación laboral o infantil o en relación con los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos.

Durante 2020, Naturgy ha gestionado diversas situaciones disciplinarias por supuestos derivados de denuncias ante el Comité de Ética y Cumplimiento, o propios de situaciones reguladas en el Código Ético o en la Política Anticorrupción. En total, se han gestionado dos faltas muy graves, las cuales derivaron en despidos. Durante 2019, se gestionaron cinco faltas leves, dos faltas graves y cuatro faltas muy graves, de las que tres derivaron en despidos.

En 2020, no ha sido necesaria la reparación de daños relativa a impactos relacionados con casos detectados en materia de derechos humanos. En 2019 tampoco.

Modelo de prevención penal y políticas

La compañía dispone de un modelo de prevención penal de alcance internacional que es actualizado anualmente. Así, en 2020, el modelo ha seguido siendo adaptado a la nueva estructura organizativa operada en el seno de Naturgy.

Desde un punto de vista organizativo, el Consejo de Administración ha asignado las funciones de órgano autónomo, descritas en la Ley Orgánica 1/2015, al Comité de Ética y Cumplimiento, como responsable de la toma de decisiones significativas en relación con la vigilancia y la supervisión periódica del funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Prevención Penal.

Cada año, ese modelo es evaluado por un tercero independiente. En 2020, este proceso de evaluación se completó en el mes de diciembre y el informe emitido sobre el diseño y la eficacia del modelo fue satisfactorio.

Asimismo, en 2020 el modelo ha sido sometido al proceso de renovación certificación de AENOR conforme a las normas UNE 19601 (sistemas de gestión de compliance penal) e ISO 37001 (sistemas de gestión antisoborno), obteniéndose ambas renovaciones en octubre de 2020. A nivel internacional, Naturgy también implanta de forma progresiva modelos de prevención penal en los países con legislación en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica.

Prevención del blanqueo de capitales

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

El Modelo de prevención penal de Naturgy se sustenta en un análisis de los riesgos penales, incluyendo el relativo al blanqueo de capitales, estableciendo los controles necesarios para evitar la comisión de dicho delito.

Medidas adoptadas para la prevención del blanqueo de capitales

- Prevención

Código Ético. I Política Anticorrupción. I Procedimiento de Due Diligence de Contraparte. I Norma General de Contratación Externa. I Procedimiento sobre otorgamiento del Nivel de Firma. I Procedimiento de Control Interno.

- Detección

Revisión y auditoría del Modelo de prevención penal por un tercero independiente. I Revisões del área de Auditoría Interna. I Sistema de control interno de la información financiera. I Canal de denuncias.

- Reacción y respuesta

Protocolo de investigación y respuesta. I Regimen sancionador. I Colaboración con las autoridades competentes de cada país ante situaciones sospechosas.

Existen tres niveles de control que persiguen prevenir, detectar y en su caso reaccionar ante el blanqueo de capitales:

1. Prevención: Tanto el Código Ético de Naturgy como su Política de Anticorrupción cuentan con apartados específicos que establecen expresamente la prevención del blanqueo de capitales como uno de los principios que han de presidir la actuación de la compañía y todos sus empleados. Todos los empleados de Naturgy reciben formación sobre el contenido del Código Ético, la Política Anticorrupción y las pautas de conducta que deben respetar.

Adicionalmente, Naturgy dispone de otras políticas y procedimientos más específicos que establecen toda una serie de controles en su operativa diaria y en las operaciones que realiza, que, entre otros fines, tienen por objeto prevenir el blanqueo de capitales. Entre ellos podemos destacar el Procedimiento de Due Diligence de Contraparte, la Política Global de Contratación Externa, el Procedimiento sobre otorgamiento del Nivel de Firma, o el Procedimiento de Control Interno para la tramitación de pagos y movimiento de efectivo, entre otros.

2. Detección: Algunas de las políticas y procedimientos descritos anteriormente también permiten llevar a cabo una labor de detección del riesgo de blanqueo de capitales.

Anualmente, los responsables de los controles de Naturgy se someten a una autoevaluación en el Modelo de Prevención Penal acerca del cumplimiento de los mismos, entre ellos, aquellos que tienen riesgo de posible blanqueo de capitales. Además, para velar por la eficacia de dicho modelo, éste es revisado periódicamente y auditado de forma anual por un experto independiente.

Periódicamente, la Unidad de Auditoría Interna realiza revisiones de los diferentes procesos de Naturgy para detectar posibles incumplimientos que se hayan podido dar en los diferentes riesgos operacionales y, entre ellos, se encuentran las revisiones de ingresos y pagos que pudieran ocasionar el riesgo de blanqueo de capitales.

Además, Naturgy cuenta con un Sistema de Control Interno de la Información Financiera que es auditado anualmente por un experto independiente.

3. Reacción y respuesta: durante el año 2020, el Comité de Ética y Cumplimiento ha modificado el Reglamento de funcionamiento del Canal del Código Ético con objeto de adecuarlo a la directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

Finalmente, Naturgy colabora con las autoridades competentes de cada país en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación de actividades terroristas, aportando toda la información que soliciten de acuerdo con las normas vigentes en la materia, así como denunciando las operaciones sospechosas.

Políticas y planes antifraude y anticorrupción

La lucha contra el fraude y la corrupción constituye un pilar fundamental del Modelo de Prevención Penal de Naturgy, junto con la normativa interna y los procedimientos específicos en esta materia. En este sentido, el Código Ético de Naturgy se complementa con la Política Anticorrupción y la Política de Compliance.

La Política Anticorrupción establece los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de las empresas de Naturgy respecto a prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización.

Naturgy dispone de varios mecanismos para asegurar la adecuada implantación de la Política Anticorrupción, así como para prevenir, detectar, investigar y sancionar los casos de corrupción, entre los que se incluyen:

- Seguimiento del funcionamiento y evaluación de la eficacia de los modelos de organización, control y cumplimiento implantados en las distintas áreas corporativas y de negocio de Naturgy, en especial el Modelo de Prevención Penal.
- Adicionalmente, Naturgy pone a disposición tanto de sus empleados como de sus grupos de interés, canales para que puedan poner en conocimiento del Comité de Ética y Cumplimiento cualquier incumplimiento o comportamiento irregular o sospechoso en esta materia. Así, podrán servirse del Canal Web del Código Ético de Naturgy (www.naturgy.ethicspoint.com) para poder realizar dichas comunicaciones, o bien hacerlo a través de correo ordinario o correo interno. Además, conforme a lo permitido por la nueva legislación en materia de protección de datos, dichas comunicaciones podrán realizarse de forma anónima.
- Procedimiento de Due Diligence de Contraparte, para conocer y analizar las contrapartes con las que opera Naturgy y de esta forma evaluar los riesgos de corrupción y reputacionales asociados.
- Declaración periódica por todos los empleados, en la que formalmente se manifiesta que conocen y cumplen con los principios establecidos en el Código Ético, Política de Compliance y Política Anticorrupción.
- Acciones divulgativas y sesiones de formación del contenido de la Política Anticorrupción, para todos los empleados a través del Programa Anticorrupción.

Áreas clave contempladas en el enfoque del Programa Anticorrupción de Naturgy:

- Establecimiento de una cultura antifraude y anticorrupción mediante la formación y concienciación.
- Implementación de medidas proactivas para la evaluación del riesgo de fraude y corrupción, la monitorización y los controles.
- Desarrollo de medidas y planes de respuesta ante situaciones que constituyan fraude y corrupción.

Estos planes y medidas contemplan la investigación de los episodios, la definición de soluciones y el establecimiento de medidas disciplinarias.

Respecto al programa, cabe señalar que Naturgy lleva a cabo acciones recurrentes de formación con objeto de divulgar su compromiso en la lucha contra la corrupción y asegurar que sus administradores, empleados y proveedores dispongan de la información adecuada y suficiente para actuar en esta materia.

Entre otras acciones, de forma periódica se realiza:

- Actualización del espacio del NaturalNet dedicado al Código Ético y la Política Anticorrupción.
- Publicación de información 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.
- Declaración recurrente de cumplimiento del Código Ético y Política Anticorrupción. En 2020 se ha realizado un programa de formaciones presenciales puntuales para directivos, que ha incluido, entre otros puntos, el Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción, y Procedimiento de Due Diligence de Contraparte.

Para reforzar su compromiso con el cumplimiento, desde enero de 2019, Naturgy cuenta con una Política de Compliance que tiene como objetivos: promover una cultura de cumplimiento y tolerancia cero a incumplimientos normativos; así como, asegurar, mediante actividades de prevención, detección, supervisión, formación y repuesta, el cumplimiento de la organización en el conjunto de sus actividades y operaciones con cuanta normativa le sea aplicable, tanto la normativa externa como el sistema normativo interno, evitando de este modo posibles sanciones, pérdidas económicas y daños reputacionales.

Asimismo, Naturgy tiene implantada una Política de Atenciones Empresariales, en el marco del Código Ético y la Política Anticorrupción, cuyo objeto es regular las condiciones en las que administradores y empleados de Naturgy pueden aceptar u ofrecer atenciones empresariales a contrapartes de negocio en el marco del desempeño de sus funciones profesionales, de manera que se asegure el efectivo cumplimiento de los principios establecidos en el Código Ético, Política de Compliance y en la Política Anticorrupción, para evitar así el influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas. En el año 2020 se ha lanzado, en el mes de noviembre, una píldora formativa sobre conflictos de interés, dirigida a todos los empleados, y se ha realizado en el mes de diciembre, como en años anteriores, un recordatorio con motivo de la campaña de Navidad de la Política de Atenciones Empresariales a todos los empleados.

Además, en todas las operaciones de riesgo, la compañía cuenta con un Procedimiento de Due Diligence de Contraparte que se aplica de forma sistemática, con el objetivo asegurar que se ejecuten los análisis y evaluaciones del riesgo reputacional y de corrupción de una forma eficiente y homogénea cuando intervengan terceros en las relaciones de negocio de las compañías que forman Naturgy.

Durante 2020 se han realizado formaciones específicas en materia de conflicto de interés y de acoso dirigida a todos los empleados de la compañía, y formaciones presenciales puntuales para directivos, que ha incluido, entre otros puntos, el Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción, y Procedimiento de Due Diligence de Contraparte.

3. Fiscalidad

Políticas fiscales

Estrategia fiscal y Política de control y gestión de riesgos fiscales

El Consejo de Administración, en su sesión de 26 de enero de 2019 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.

Asimismo, 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.

Todas estas políticas fiscales de Naturgy están alineadas con:

- La Política de Responsabilidad Social 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”.
- El 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”.
- El 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.

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.

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.

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 2020, 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 2019.

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 va a 2.302 millones de euros (2.955 millones de euros en el ejercicio 2019). 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						Total		
	Impuesto sobre beneficios ⁽¹⁾	Otros ⁽²⁾					IVA	Imp. Hidrocarburos e Imp. Electricidad	Otros ⁽³⁾						
		2020	2019	2020	2019	2020			2020	2019	2020	2019	2020	2019	
España	65	230	310	432	375	662	843	997	223	362	205	253	1.271	1.612	1.646 2.274
Argentina	11	22	12	26	23	48	7	8	0	0	13	21	20	29	43 77
Brasil	38	57	35	46	73	103	56	70	0	0	8	11	64	81	137 183
Chile	2	9	23	10	25	19	102	93	0	0	14	10	116	103	141 122
México	73	36	1	1	74	36	72	63	0	0	5	12	77	75	151 111
Panamá	6	13	6	7	12	20	2	0	0	0	0	3	2	3	14 23
Resto LatAm	9	15	3	0	12	15	5	0	0	0	0	1	5	1	17 16
Total LatAm	139	152	80	89	219	241	244	234	0	0	40	58	284	293	503 533
Resto	10	11	3	7	13	18	85	80	75	46	2	3	162	130	175 148
Total	214	393	393	528	607	921	1.172	1.312	298	408	247	314	1.717	2.034	2.324 2.955

⁽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 que en España ascienden a 144 millones de euros en 2020 (169 millones de euros en 2019), tributos locales, la seguridad social por la cuota empresarial y otros tributos propios específicos de cada país.

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

4. Política global de Derechos Humanos

El compromiso de la compañía con el respeto y la protección de los derechos humanos se expresa tanto en la Política de Responsabilidad Corporativa como en el Código Ético. Asimismo, Naturgy posee desde 2011 una Política de Derechos Humanos, que ha sido actualizada y aprobada por el Consejo de Administración en 2019 por última vez. Esta política formaliza y establece de manera precisa cómo la compañía cree que tiene que incorporar este asunto en su gestión empresarial.

Previo a la elaboración de la política, se realizó 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 minimice la materialización de los mismos.

Con el objetivo de monitorizar estos riesgos, la compañía realiza evaluaciones periódicas de los 33 riesgos identificados, siendo la última realizada en 2019. 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 el grado de gestión de cada asunto por parte de la compañía.

La política establece diez principios, los cuales han sido determinados a partir de los riesgos principales detectados en la compañía, en materia de derechos humanos, y acepta los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos (ver índice de contenidos conforme a UNGPRF, al final de esta sección). Además, se centra en los principios más relevantes que más afectan al negocio de la compañía.

Naturgy posee desde 2011 una Política de Derechos Humanos, que ha sido actualizada y aprobada por el Consejo de Administración en 2019 por última vez. Esta política formaliza y establece de manera precisa cómo la compañía cree que tiene que incorporar este asunto en su gestión empresarial.



■ Principios de la Política de Derechos Humanos y riesgos detectados

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

Riesgo 1. Falta de respeto a las personas.	Que no se proporcionen las condiciones necesarias para que las personas puedan trabajar en un entorno en el que se respeten su dignidad y derechos en los centros y actividades del grupo.
Riesgo 2. Discriminación.	Que no se eviten prácticas discriminatorias por motivos de género, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o situación socioeconómica en los procesos y prácticas de la empresa en materia de recursos humanos.
Riesgo 3. Abuso, intimidación y violencia.	Que no se eviten casos de abuso, intimidación o violencia entre los empleados del grupo.
Riesgo 4. Trabajos forzados.	Que no se puedan evitar prácticas de trabajos forzados o que los empleados de la empresa no puedan elegir libremente su puesto de trabajo.
Riesgo 5. Detención injusta.	Que los empleados puedan ser detenidos por motivos injustos o no equitativos por las autoridades u otras organizaciones que utilicen la intimidación y violencia.

Compromiso 2. Erradicación del trabajo infantil

Riesgo 6. Trabajo infantil.	Que las actividades y operaciones del grupo violen los derechos de los niños.
Riesgo 7. Edad mínima para trabajar.	Que la compañía no se asegure de que las edades de todos sus empleados superen la edad mínima para trabajar.

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

Riesgo 8. Libertad de asociación.	En aquellos lugares en los que el marco institucional no garantiza la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, el hecho de que la empresa no proporcione a sus empleados las condiciones para que se reúnan y discutan libremente cuestiones relacionadas con sus condiciones de trabajo o de empleo.
Riesgo 9. Negociación colectiva.	Que no se pueda garantizar a sus empleados el derecho a la libertad de asociación, a la afiliación sindical y a la negociación colectiva.

Compromiso 4. Proteger la salud de los empleados

Riesgo 10. Seguridad y salud de los empleados.	Que los centros y las actividades del grupo no ofrezcan las condiciones adecuadas para que las personas trabajen en un entorno seguro y saludable.
Riesgo 11. Seguridad y salud de terceros.	Que los activos de la empresa dañen la salud o la integridad física de terceros debido a la negligencia del grupo o de la parte perjudicada.

Compromiso 5. Asegurar un empleo y salario adecuados

Riesgo 12. Salario digno.	Que los empleados no reciban un salario digno.
Riesgo 13. Horas de trabajo.	Que se puedan violar los límites del número de horas trabajadas por semana y el derecho de los empleados al descanso.
Riesgo 14. Descanso.	En aquellos lugares en los que el marco institucional no establece condiciones de remuneración o el derecho de las personas a tomar descansos, que la empresa no haya establecido medidas al respecto.
Riesgo 15. Conciliación entre la vida personal y profesional.	Que la empresa no facilite las condiciones que permitan a las personas mantener un equilibrio adecuado entre su vida personal y profesional.
Riesgo 16. Privacidad.	Que la empresa no respete el derecho de sus empleados a la privacidad.

Continúa >

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

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

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

Riesgo 18. Derechos de las comunidades indígenas.	Que la empresa viole los derechos humanos y las libertades fundamentales de las comunidades indígenas que habitan en las zonas donde opera.
Riesgo 19. Territorios indígenas.	Que la empresa no reconozca el derecho de las comunidades indígenas a mantener sus costumbres y prácticas sociales, así como la propiedad de los territorios que les han sido otorgados legalmente, de acuerdo con las disposiciones del Convenio 169 de la OIT.
Riesgo 20. Adquisición de terrenos.	Durante la adquisición de terrenos y otras transacciones o acuerdos comerciales con las comunidades, que la empresa no les informe adecuadamente por adelantado ni les compense de acuerdo con la legislación y las prácticas locales ni, en cualquier caso, de manera objetiva y justa.
Riesgo 21. Evaluación del impacto.	Que la empresa no disponga de los mecanismos necesarios para evaluar el posible impacto y riesgo para los derechos de las comunidades en sus proyectos.
Riesgo 22. Impacto ambiental.	Que las actividades del grupo generen un impacto negativo injustificado en el medio ambiente.

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 a los derechos humanos en todas las comunidades

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

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

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

La Política de Derechos Humanos, por tanto, 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.

El cumplimiento de la política está integrado horizontalmente en la compañía y es responsabilidad de cada una de las áreas de negocio. Su conocimiento y cumplimiento se refuerza desde la compañía mediante el "Plan de comunicación y formación", que incluye un curso *online* de obligado seguimiento por todos los empleados; seminarios basados en la explicación de los principios y los conflictos que puedan aparecer; y sesiones informativas acerca de la política y la implicación en el negocio. Hasta finales de 2020, 6.827 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 en donde opera.

Durante los procesos iniciales de los proyectos de inversión, y en los análisis de impacto social y ambiental, la compañía toma en consideración su impacto en la protección y promoción de los derechos humanos y define indicadores al respecto. Del mismo modo, la compañía implanta medidas específicas para la gestión de los potenciales impactos y riesgos sobre los derechos humanos de los proyectos e inversiones y se asegura que se destinan los recursos adecuados para la implantación de las medidas correctoras identificadas.

En los procesos de due diligence previos a la formalización de acuerdos de colaboración, también con agencias gubernamentales, la compañía se compromete a evaluar las políticas y prácticas en materia de derechos humanos de sus contrapartes y a actuar de conformidad con los principios establecidos en la política.

Adicionalmente, como parte del proceso habitual de evaluación de proveedores, la compañía incluye entre los aspectos a evaluar, las cuestiones relativas a las prácticas de derechos humanos que son excluyentes 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 y 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 nuestra cadena de suministro.

Para garantizar el respeto de los derechos humanos en el ámbito de la protección a las instalaciones y a las personas, se adoptan las mejores prácticas vigentes, como los principios básicos de las Naciones Unidas sobre el empleo de la fuerza y de armas de fuego para el personal perteneciente a empresas de vigilancia y seguridad que la compañía contrata.

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.

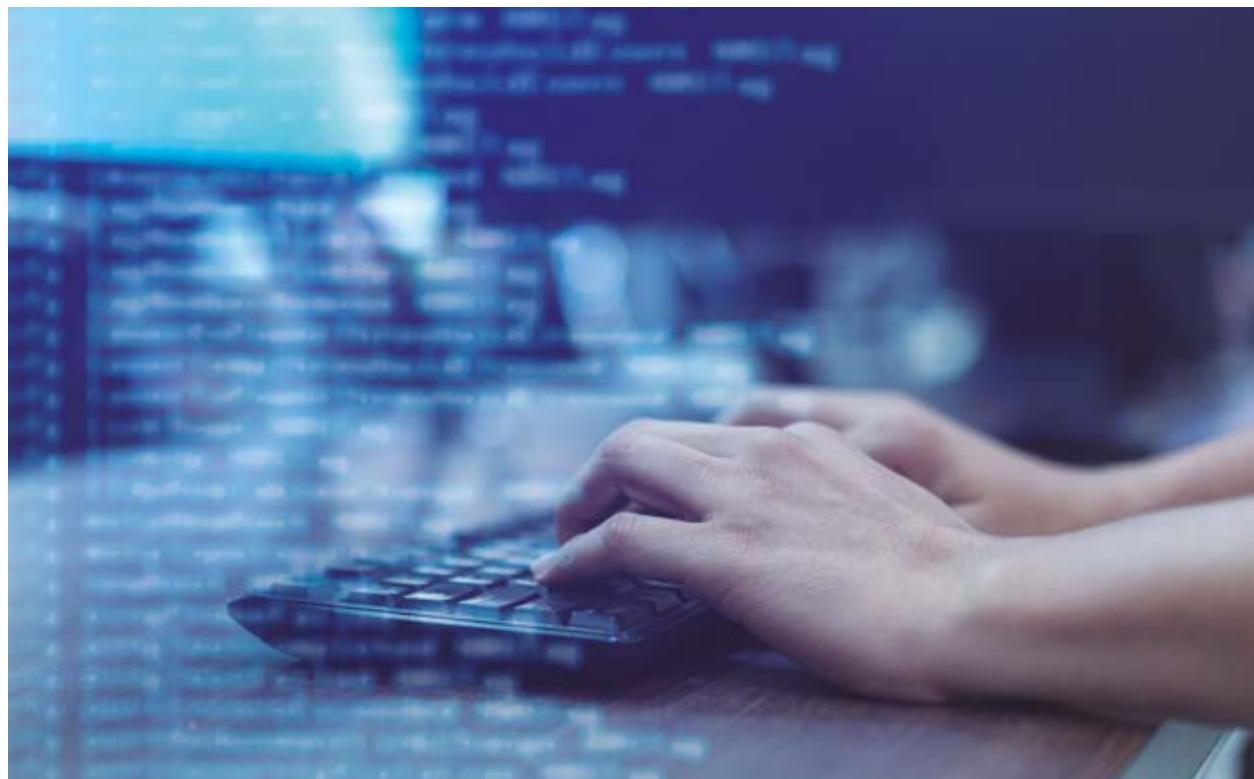
Los empleados de Naturgy tienen la obligación de poner en conocimiento de la compañía, de manera confidencial y a salvo de represalias, cualquier incumplimiento de los compromisos recogidos en esta política que pudieran observar. También pueden reportar al respecto aquellas personas que, sin ser empleados de la compañía, observen potenciales malas prácticas en este ámbito.

5. La privacidad y seguridad de los datos

Naturgy ha definido una Política de Seguridad de la Información, que asegura un adecuado tratamiento de los datos en todo su ciclo de vida: desde su recogida y tratamiento hasta su eliminación o custodia al finalizar la relación con los clientes.

Se comunica esta política a empleados, proveedores y clientes, y se desarrolla en un cuerpo normativo alineado con todos los requerimientos legales que rigen el tratamiento de la información, los estándares y las mejores prácticas internacionalmente aceptadas. Dicho cuerpo normativo incluye una norma técnica para garantizar la protección de los datos de carácter personal en Naturgy, que 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.

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.



"Plan de ciberseguridad"

Naturgy dispone de un "Plan de ciberseguridad", a nivel global, que se apoya en tres pilares claves: personas, procesos y tecnología. En 2020 se ha trabajado en catorce proyectos, de los cuales doce se han finalizado en este ejercicio:

- "Despliegue antimalware avanzado".
- "Protección avanzada de correo electrónico (O365)".
- "Medidas y mecanismos en Control Cloud".
- "Segmentación de red entre países".
- "Control y filtrado de navegación".
- "Implantación de Vendor Risk Management".
- "Securización de VPNs".
- "Proceso de seguridad desde el diseño (Security in Project)".
- "Despliegue internacional del Centro Global de Operaciones de Seguridad (SOC)".
- "Simulación de ciberataques (Cymulate)".
- "Implantación de botón de reporte Phishing (Cofense)".
- "Implantación Threat Intelligence (Fase I) y modelo de Threat Hunting".

Acciones de mitigación llevadas a cabo por Naturgy:

- Diseño e implantación del "Plan de ciberseguridad 2019-2020".
- Campaña Global de la Estrategia de Ciberseguridad de Naturgy para evitar los siguientes tipos de ataques:
 - Phising: ataques vía correo electrónico.
 - Fraude CEO: suplantación, vía correo electrónico, a la Alta Dirección de la compañía.
 - Fraude de terceros: suplantación en transferencias bancarias, etc. (proveedores, entidades financieras, etc.).
 - Malware: robo de claves y contraseñas.
 - Amenazas a dispositivos industriales.
 - Cambio de contraseñas periódico.
 - Control de accesos.
 - Actualización de software.
 - Alertas sobre correos electrónicos sospechosos.
 - Copias de seguridad.

A lo largo del año se ha finalizado e implantado el "Plan de respuesta a ciberincidentes" en el Centro Global de Operaciones de Seguridad del Grupo Naturgy. Tras su implantación, ha sido revisado por Auditoria Interna y, adicionalmente, se ha puesto a prueba mediante simulacro de crisis, simulacro de respuesta a ciberincidentes y ejercicio de Red Team.

Durante el año 2020, en Naturgy se ha seguido trabajando en la actualización del cuerpo normativo de ciberseguridad para adecuarlo a la nueva estructura de la organización. En estos momentos, en la etapa final del ejercicio, se han aprobado la mayor parte de los documentos de más alto nivel (políticas y normas técnicas), mientras se trabaja en el cierre de especificaciones y procedimientos de detalle. Esta actualización se está llevando a cabo tomando como marco de control una serie de estándares y buenas prácticas internacionales, tales como ISO 27001, NIST SP 500-53 o ISA 62441. Los documentos del nuevo cuerpo normativo se publican en el site de normativa corporativo y son accesibles para todos los empleados del grupo. Una vez los documentos sean aprobados en su versión final, se llevará a cabo una adaptación de los mismos para cada una de las geografías en las que opera el grupo.

Se ha trabajado para incluir la ciberseguridad desde el diseño en los proyectos mediante la iniciativa Security in Projects, cuyo objetivo a medio y largo plazo es abarcar todas las iniciativas que surjan dentro del grupo. En esta primera fase, el foco se ha puesto en la identificación y valoración de activos, considerando confidencialidad, integridad y disponibilidad objetivos básicos.

En lo referente a la gestión de vulnerabilidades, se están llevando a cabo ejercicios de Red Teaming para su identificación, clasificación y posterior resolución, siendo ésta priorizada en base a la criticidad de las mismas.

El riesgo inherente a la contratación de servicios a proveedores se controla mediante la implantación de una iniciativa de Vendor Risk Management, basada en un formulario que permite llevar a cabo una autoevaluación de ciberseguridad a la unidad externalizadora del servicio. En el medio plazo, se planea extender el alcance y la profundidad de este modelo de control de riesgos en proveedores.

Con relación a la protección de datos de carácter personal, se sigue trabajando en línea con los requerimientos del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), utilizando los resultados de las Evaluaciones de Impacto en Protección de Datos (EIPDs) para determinar las medidas técnicas que es necesario aplicar sobre los sistemas (tanto en entornos productivos como de preproducción), estableciendo un benchmark de distintas herramientas para seleccionar la más adecuada.

Las capacidades del CyberSOC han sido extendidas, integrando dentro de su alcance nuevas fuentes de ciber-inteligencia, nuevos casos de uso, MISP, etc., para asegurar que los potenciales incidentes son detectados de manera temprana, minimizando así el posible daño que puedan ocasionar y asegurando una respuesta óptima ante los mismos. En este sentido, se está trabajando en integrar dentro del mismo tanto entornos de tecnologías de la información (IT) como de tecnologías de operación (OT).

Se ha trabajado en un "Plan de respuesta ante incidentes global", en el que el CyberSOC orquesta el curso de las acciones en caso de necesidad. Los roles y responsabilidades han sido asignados de manera clara, y los responsables están identificados para facilitar la máxima rapidez en las comunicaciones. Este plan está alineado con el "Plan de gestión de crisis".

Para la protección de los usuarios finales, se han desplegado tanto herramientas EPP (End Point Protection) como EDR (Endpoint Detection & Response), facilitando así la detección temprana y respuesta eficiente frente a incidentes producidos dentro de este ámbito. Además, se ha protegido la navegación de los usuarios y todos los correos corporativos (antiphishing), incluyendo el despliegue de un botón para reportar correos sospechosos.

En lo que respecta a la formación de los empleados en materia de ciberseguridad, el "Curso de ciberseguridad" se mantiene como obligatorio para el conjunto de la plantilla y ha sido totalmente renovado. Dentro de esta misma línea de acción, se han llevado a cabo también campañas de phishing para evaluar el nivel de concienciación de los empleados y, al mismo tiempo, contribuir a aumentarlo. Estos ejercicios se han ejecutado de manera trimestral, proporcionando a cada empleado participante un feedback personalizado, que varía en función de su actuación en respuesta al ejercicio.

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

6. Protección de los activos estratégicos en Naturgy

Naturgy, en cumplimiento de la Ley 8/2011, fue designado en 2014 operador crítico, definiendo un modelo de protección específico para sus Infraestructuras Críticas (IICC). Adicionalmente, y en cumplimiento del Real Decreto Ley 12/2018, fue designado en 2018 operador de servicios esenciales, al ser dependientes sus IICC de redes y sistemas de información, integrando en el modelo de protección los requerimientos establecidos en dicho Decreto Ley.

A lo largo del año 2020 las unidades corporativas de Security y Ciberseguridad han llevado a cabo el seguimiento y supervisión de los procesos establecidos para la protección de sus infraestructuras críticas, realizado actuaciones para la revisión/actualización de la documentación aplicable, gestionando los incidentes detectados y manteniendo interlocución con los negocios, con el Centro Nacional para la Protección de Infraestructuras Críticas (CNPIC), con el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE-CERT) y con otros organismos públicos y privados implicados en materia de seguridad de IICC.

Asimismo, en el contexto de la crisis de la COVID-19, Naturgy ha acreditado a través del Ministerio del Interior y por medio del CNPIC, a todo el personal esencial en la operación y protección de sus infraestructuras estratégicas, con el objetivo de facilitar su movilidad ante las restricciones del estado de alarma.

7. 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 objeto 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”. Asimismo, apoya a las direcciones en el cumplimiento de sus objetivos.

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

Durante 2020, se desarrollaron 137 (124 en 2019) proyectos de auditoría interna; 110 (95 en 2019) 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 2020 no se han detectado casos relacionados con la corrupción.

8. Incumplimientos y multas

A continuación, se detallan las sanciones impuestas a Naturgy con un valor superior a 10.000 euros y consideradas firmes en vía administrativa durante el año 2020. Ello sin perjuicio de las posibles acciones judiciales que quepan contra las mismas y que podrían dar lugar a su anulación.

En Chile, en 2020 la compañía ha sido objeto de una multa por un importe de 312.735 euros por unos cables en mal estado que ocasionaron la perforación de una red de gas, una multa de 634.264 euros por no haber adoptado las medidas de seguridad necesarias en una red de gas, y una multa por suspensión del suministro de 32.747 euros. En el negocio de electricidad, la compañía ha recibido multas por incumplimiento de la normativa eléctrica vigente, que ascienden a 4.001.148 euros. Por no efectuar la lectura y facturación oportuna, una multa de 59.541 euros y por entrega de información errónea e incumplir obligaciones de mantenimiento, 41.679 euros. Por falta de mantenimiento, la compañía ha recibido varias multas que ascienden a 994.333 euros. La compañía también ha recibido varias multas por demoras en la conexión y suspensión de suministro que ascienden a 151.829 euros y por problemas de calidad del servicio que suman un total de 154.806 euros.

En Brasil, la compañía ha recibido dos sanciones, una de 12.590 euros por deficiencias en el mantenimiento de la red de gas y otra por valor de 60.443 euros por un accidente con consecuencias fatales en la red de gas de alta presión.

En España, en 2020 en el ámbito de distribución de gas, la compañía ha recibido una sanción de 151.800 euros por facturación incorrecta y otra de 15.000 euros por cobro de un canon indebido.

En cuanto a la distribución de electricidad, la compañía ha recibido una sanción por valor de 25.000 euros, por demoras en la prestación del servicio. Relacionadas con el negocio de la comercialización, Naturgy ha sido objeto de dos multas por un importe total de 72.189 euros por facturación incorrecta, una multa por valor de 15.000 por inadecuado funcionamiento del servicio de atención de reclamaciones, dos multas por un valor total de 21.369 euros por activación indebida de contrato de suministro y una última multa por introducción de cláusulas abusivas en los contratos, por un importe de 11.000 euros.

La compañía no registró en 2020 sanciones por prácticas monopolísticas.



Cumplimos con los estándares de *reporting* y responsabilidad corporativa, siendo reconocidos internacionalmente en materia de sostenibilidad.

Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información no Financiera
2020

14

Acerca de este informe

14. Acerca de este informe

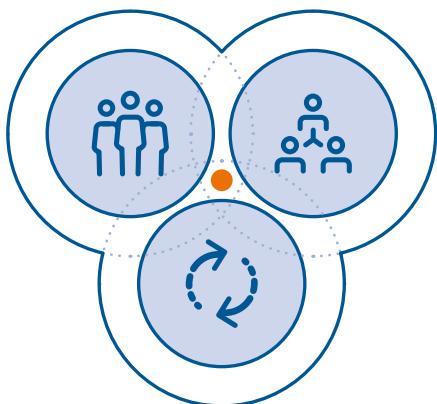
El presente Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera forma parte del Informe de gestión de Naturgy Energy Group, S.A. y del Informe de gestión consolidado de Naturgy Energy Group, S.A. y sociedades dependientes, correspondientes al ejercicio 2020, y está sometido a los mismos criterios 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.

1. Enfoque de materialidad

Para la elaboración del presente Informe de Sostenibilidad y Estado de Información No Financiera 2020, Naturgy se ha basado en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) –conocidos como GRI Standards– y ha tenido presente los requerimientos de la Ley 11/2018 sobre información no financiera.

La compañía considera que el informe se ha elaborado *in accordance* con los GRI Standards en su nivel core o esencial. Un año más se ha aplicado la metodología “Materiality Disclosures”, que revisa la definición de los temas materiales, su alcance y la información sobre el compromiso de las partes interesadas.

Los asuntos relevantes identificados a nivel corporativo son aquellos que:



- Resultan de mayor relevancia desde el punto de vista de la responsabilidad corporativa y el reporting.
- Pueden promover un cambio más significativo en términos de impacto económico, ambiental y social.
- Son considerados de mayor relevancia para los grupos de interés de la compañía.

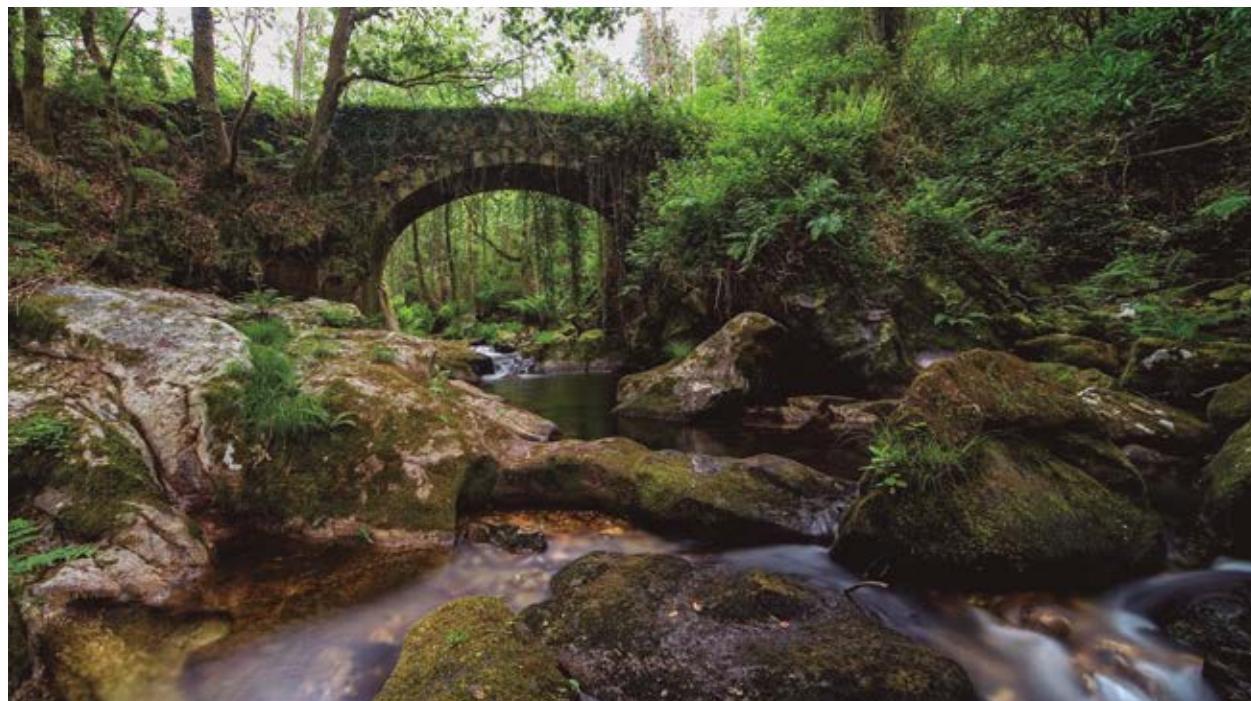
Listado de asuntos materiales a nivel corporativo

Naturgy ha identificado doce asuntos materiales de máxima relevancia que se detallan a continuación:

Asuntos de máxima relevancia

01. Cambio climático y transición energética.	Ambiental.
02. Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios.	Económico.
03. Economía circular y ecoeficiencia.	Ambiental.
04. Seguridad laboral.	Social.
05. Contribución y participación social.	Social.
06. Atención y satisfacción del cliente.	Económico.
07. Cadena de suministro responsable y sostenible.	Económico.
08. Cuidado y bienestar de los trabajadores.	Social.
09. Buen gobierno corporativo.	Económico.
10. Biodiversidad y capital natural.	Ambiental.
11. Diversidad e igualdad.	Social.
12. Vulnerabilidad energética.	Social.

Nota: cada país tiene una priorización diferente en función de su agenda en responsabilidad corporativa.



Proceso de análisis de materialidad

Para la actualización del análisis de asuntos relevantes, se ha partido de los estándares específicos definidos por GRI –incluido el nuevo estándar GRI sobre fiscalidad–, y se ha adaptado a las características propias de la compañía en 2020.

Asimismo, para la priorización y definición de los asuntos, se han realizado entrevistas con diferentes áreas de la compañía y con grupos de interés externos, y se han incluido otros inputs, tanto internos como externos.

Para cada uno de los doce asuntos de máxima relevancia identificados, Naturgy ha recopilado, identificado y analizado la siguiente información en su estudio de materialidad:

- Qué significa el asunto y por qué es material:
 - Definición y descripción del asunto.
 - Sub-asuntos relacionados.
 - Relevancia del mismo para la compañía y su negocio.
 - En qué etapa de la cadena de valor impacta.
 - Qué grupo de interés se ve impactado.
- Gestión de la publicación de información sobre el asunto por parte de Naturgy:
 - GRI Standards vinculados.
 - Requerimientos de la Ley 11/2018 relacionados.
 - Indicadores de Sustainability Accounting Standards Board (SASB) relacionados.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) asociados al asunto de manera directa.
- Detalle de buenas prácticas en otras compañías del sector.

Fuentes consultadas

En la identificación y priorización de los asuntos materiales se tuvieron en cuenta las siguientes fuentes:

- Marcos de reporte internacionales de referencia (GRI y SASB).
- Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad.
- Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy.
- Entrevistas internas con las principales áreas de la compañía.
- Requerimientos de RobecoSAM, FTSE4Good, MSCI, Sustainalytics y Vigeo Eiris.
- Tendencias en el sector.
- Requerimientos regulatorios vinculantes y no vinculantes en materia ESG.

- RepRisk para el análisis de los principales eventos a nivel mundial de interés para cada asunto producidos durante el año.
- The Global Risks Report 2020 de World Economic Forum.
- Benchmark de compañías del sector utilities con alto desempeño en sostenibilidad.
- Agenda 2030 para el desarrollo sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Mapa de asuntos materiales

Con el objetivo de dar respuesta a los requerimientos de los GRI Standards se presenta un mapa de asuntos materiales en el que se identifica qué es material para Naturgy y dónde es relevante. Respecto a este último criterio, Naturgy identifica en este mapa la materialidad del asunto bajo tres puntos de vista:

- Punto de la cadena de valor en que el asunto es material.
- Impacto del aspecto dentro o fuera de la compañía y, en consecuencia, el grupo de interés afectado.
- Localización geográfica. Para determinar los países en los que los asuntos son materiales es necesario realizar un cruce de la siguiente tabla con el mapa de actividad situado en el capítulo Modelo de Negocio. De este modo, y bajo la filosofía de gestión integrada y homogénea que rige en Naturgy, el asunto será material en aquellos países en los que se desarrolle la actividad de la cadena de valor en la que este es material.



#	Aspectos materiales para Naturgy	GRI Standard relacionado con el asunto material	Carácter
01	Cambio climático y transición energética	(1-7) Emisiones. EU1 Capacidad instalada. EU2: Energía neta producida. EU3: Número de clientes. EU4: Longitud de líneas de transporte y distribución. EU5: Asignación de derechos de emisión de CO ₂ o equivalente.	MA
02	Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios	(1-3) Anticorrupción. Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia. Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	EC
03	Economía circular y ecoeficiencia	(1-3) Materiales. (1-5) Energía. (1-5) Agua y efluentes. (1-5) Efluentes y residuos.	MA
04	Seguridad y salud en el trabajo	(1-10) Seguridad y salud en el trabajo. EU25 Heridos o víctimas entre el público debido a actividades de la compañía.	SO
05	Contribución y participación social	(1-2) Comunidades locales.	SO
06	Atención y satisfacción del cliente	(1-3) Marketing y etiquetado.	EC
07	Cadena de suministro responsable y sostenible	Cadena de suministro. Prácticas de adquisición. (1-2) Evaluación ambiental de los proveedores. (1-2) Evaluación social de proveedores.	EC
08	Cuidado y bienestar de los trabajadores	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales. Permiso parental. Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	SO
09	Buen gobierno corporativo	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	EC
10	Biodiversidad y capital natural	(1-4) Biodiversidad. EU13 Biodiversidad de los hábitats de áreas circundantes.	MA
11	Diversidad e igualdad	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal. Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	SO
12	Vulnerabilidad energética	EU27 Desconexiones a clientes residenciales por impagos.	SO

Etapas de la cadena de valor donde los asuntos materiales tienen mayor impacto

Gas			Electricidad			Impacto del aspecto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés	Capítulo del Informe de Responsabilidad Corporativa 2020 que trata el asunto
Aprovisionamiento	Transporte	Distribución	Comercialización	Generación	Distribución	Comercialización	
■	■	■		■	■	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores Grupos financieros Clientes Agencias aseguradoras y reaseguradoras.	Gestión responsable del medio ambiente.
■	■	■	■	■	■	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Empleados Analistas Agentes de mercado Sociedad Administración · Organismos reguladores Grupos financieros Clientes Agencias aseguradoras y reaseguradoras.	Integridad y transparencia.
■	■	■	■	■	■	Proveedores Socios de negocio Empleados Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores Agencias aseguradoras y reaseguradoras.	Gestión responsable del medio ambiente.
■	■	■	■	■	■	Accionistas · Inversores Proveedores Empleados Analistas Administración · Organismos reguladores Agencias aseguradoras y reaseguradoras.	Seguridad y salud.
■	■	■	■	■	■	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Empleados Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores Clientes.	Compromiso social.
■	■	■		■	■	Accionistas · Inversores Proveedores Analistas Administración · Organismos reguladores Clientes Agencias aseguradoras y reaseguradoras.	Excelencia en el servicio.
■	■	■	■	■	■	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Analistas Sociedad Clientes.	Cadena de suministro responsable.
■	■	■	■	■	■	Empleados Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores.	Interés por las personas.
■	■	■	■	■	■	Accionistas · Inversores Analistas Administración · Organismos reguladores Grupos financieros.	Integridad y transparencia.
■	■	■		■	■	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Empleados Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores Agencias aseguradoras y reaseguradoras.	Gestión responsable del medio ambiente.
■	■	■	■	■	■	Accionistas · Inversores Empleados Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores.	Interés por las personas.
■	■			■	■	Socios de negocio Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores Clientes.	Compromiso social.

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 desarrollados 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.

2. Alcance de la información

Los datos financieros y no financieros de Naturgy presentados en este informe son consolidados y hacen referencia a todas las actividades llevadas a cabo durante el año 2020 como operador global de gas y electricidad, aunque existen particularidades en algunos capítulos:

Aquellos indicadores que representen la evolución a lo largo del año recogerán la información de las sociedades mantenidas para la venta siempre que no se especifique lo contrario en nota a pie de página, mientras que los indicadores que representen información a cierre de año no incluirán la información de dichas sociedades.

Al tratarse de datos consolidados no incluyen a las sociedades que consolidan por el método de la participación.

En el ámbito de recursos humanos, la información reportada corresponde a los países en los que Naturgy está presente y tiene constituidas sociedades con personal contratado adscrito a ellas y en donde la compañía realiza una gestión centralizada de sus políticas de recursos humanos, excepto el número de empleados.

En el apartado de medio ambiente la información presentada hace referencia únicamente a aquellas sociedades o actividades en las que la participación es igual o superior al 50%, que tienen capacidad de influencia en la gestión ambiental y que cuentan con una capacidad de impacto significativo, considerando los datos globales.

La relación completa de empresas que integran Naturgy a 31 de diciembre de 2020 figura en el Anexo I “Sociedades de Naturgy” de las Cuentas Anuales Consolidadas.

Asimismo, las variaciones en el perímetro de consolidación se describen en el Anexo II de las Cuentas Anuales Consolidadas.

3. Cumplimiento con los estándares de referencia

La compañía ha elaborado su informe conforme a los GRI Standards, e incluye la información adicional aplicable requerida por los suplementos de Electric Utilities y Oil and gas de GRI. Con ello, la compañía considera que este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. La elaboración del informe también se ha basado en la norma AA1000AP (2018) y en el United Nations Guiding Principles Reporting Framework.

- Norma AA1000AP (2018): el propósito de esta norma es proporcionar a las organizaciones un conjunto de principios para enmarcar y estructurar la forma en la que entienden, gobiernan, administran, implementan, evalúan y rinden cuentas de su desempeño en sostenibilidad.
- Estándares de Global Reporting Initiative: de acuerdo con las recomendaciones de Global Reporting Initiative, la presentación equilibrada y razonable del desempeño de la organización requiere de la aplicación de ciertos principios para determinar el contenido de la información pública elaborada en la materia y garantizar la calidad de la misma.
- United Nations Guiding Principles Reporting Framework: el objetivo de este marco es que las compañías reporten toda la información relacionada con los derechos humanos, en línea con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

La consideración de los principios expuestos en la siguiente tabla garantiza que la información reúne las debidas garantías exigidas por los estándares anteriores.

Aplicación de la norma AA1000AP (2018).

- Inclusividad: con relación a este principio, resultan especialmente relevantes las numerosas acciones destinadas a los grupos de interés de consulta y divulgativas realizadas durante todo el año.
- Relevancia: los temas prioritarios para Naturgy son aquellos incluidos en su Política de Responsabilidad Corporativa, actualizada en 2019. Una parte importante de este informe se estructura de acuerdo con los mismos. Además, el estudio de materialidad determina el contenido de este informe.
- Capacidad de respuesta: se incluyen los principales indicadores de desempeño de la compañía, así como sus principales políticas, estrategias, sistemas de gestión e iniciativas en los ámbitos considerados.
- Impacto: Se incluye información sobre el efecto del comportamiento, desempeño y/o resultados, por parte de Naturgy, sobre la economía, el medio ambiente, la sociedad, los grupos de interés y la propia compañía.

Principios para la elaboración de este informe.

- Participación de los grupos de interés: la compañía ha identificado a sus grupos de interés y sus expectativas y ha concretado acciones para establecer un diálogo bidireccional con ellos. Para mayor información, ver los apartados incluidos en este informe sobre "Los grupos de interés de Naturgy".
- Contexto de sostenibilidad: el informe analiza el desempeño de la compañía en el contexto de las exigencias económicas, ambientales y sociales de su entorno social y de mercado. Los apartados correspondientes al modelo de negocio, estrategia y oportunidades sostenibles ahondan específicamente en este ámbito.
- Materialidad: se han considerado como materiales los asuntos identificados en el estudio de materialidad 2020 y que han sido incluidos en el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información No Financiera 2020.
- 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.

Calidad de la información divulgada.

- 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.
 - Fiabilidad: los datos recogidos en este informe han sido verificados por EY. Para su elaboración, se han tenido en cuenta los cuatro principios exigidos por la norma AA1000AP (2018) de AccountAbility, y si lo expuesto responde a los requerimientos y preocupaciones de los grupos de interés.
 - Periodicidad: Naturgy publica 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.
-

United Nations Guiding Principles Reporting Framework.

- Establecer los derechos humanos en el contexto del negocio.
 - Cumplir un umbral mínimo de información.
 - Demostrar la mejora continua.
 - Enfoque en el respeto a los derechos humanos.
 - Abordar los impactos más severos en derechos humanos.
 - Proporcionar ejemplos equilibrados de zonas geográficas relevantes.
 - Explicar cualquier omisión de información importante.
-

4. 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 2020 ha sido verificado por EY, que revisa la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad y Estado de Información No financiera a lo señalado en las recomendaciones de Global Reporting Initiative, en el estándar AA1000AP (2018) y en Ley 11/2018 en materia de Información No Financiera y diversidad.

Como resultado del proceso, se elabora un informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance de la revisión, así como los procedimientos de verificación utilizados y sus conclusiones, el cual puede ser consultado en el capítulo “Información adicional” al final de este mismo informe.

5. Consultas e información adicional

Además del presente informe, Naturgy ha publicado en 2020 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 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>.



Transformamos
el sector energético
para minimizar
su impacto
medioambiental.

Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información no Financiera
2020

15

**Informe de
Huella de Carbono**

15. Informe de Huella de Carbono

1. Magnitudes principales

■ Emisiones GEI

	2020
Alcance 1 (tCO ₂ eq)	14.301.874
Alcance 2 (tCO ₂ eq)	1.153.608
Alcance 3 (tCO ₂ eq)	123.217.903
Intensidad de emisión de CO ₂ en generación de electricidad (tCO ₂ /GWh)	297
Intensidad de fugas de metano en la red de distribución de gas natural (tCO ₂ eq/km de red)	5,7

■ Generación de electricidad

	2020
Capacidad instalada libre de emisiones (%)	33
Producción neta libre de emisiones (%)	32
Capacidad total instalada en renovables (MW)	4.609
Incremento capacidad instalada en renovables en 2020 vs. 2019 (%)	10

■ Principales objetivos de cambio climático



01 |

Reducir las emisiones absolutas GEI alcance 1 y 2 un 21% en 2022 vs. 2017.



02 |

Reducir la intensidad de emisión de CO₂ en la generación de electricidad un 22% en 2022 vs. 2017



03 |

Alcanzar un porcentaje de potencia instalada renovable en el mix de generación superior al 34% en 2022.

2. Hechos destacados

En 2020

- 72% de la inversión dedicada principalmente a aumentar la generación renovable y a la ampliación y mejora de las redes eléctricas, en línea con la transición energética.
- 151 MW de nueva potencia renovable en España puestos en operación, que han aumentado la potencia instalada eólica en un 10% respecto al 2018 en España y un 8% a nivel global.
- Cierre de todas las centrales de carbón del grupo, que implicará una importante reducción de las emisiones de CO₂.
- Comercialización de tarifas y productos ECO en España, como la tarifa ECO eléctrica, para proporcionar a los clientes el 100% de su energía de origen renovable (aproximadamente 5.400 GWh, un 29% de la energía suministrada) y tarifa gas neutro, un servicio de suministro de gas natural compensado mediante la neutralización de sus emisiones de CO₂. En el año 2020, Naturgy compensó 13.783 t CO₂ eq para sus clientes.
- Se han inyectado en 2020 en las redes de gas de España, 2,02 GWh de biometano (gas renovable neutro en GEI) del proyecto "EDAR Butarque", englobado en la iniciativa europea ECOGATE. Además, se ha comenzado la construcción de la planta de biometano del vertedero Elena y la Unidad de Inyección en la EDAR de Bens, con el fin de poder inyectar gas renovable en la red a comienzos de 2021.
- Reducción del 7% de las emisiones directas de gases de efecto invernadero respecto a 2019.
- Naturgy incluida en la A List de CDP Climate Change como reconocimiento a su gestión climática en 2020.

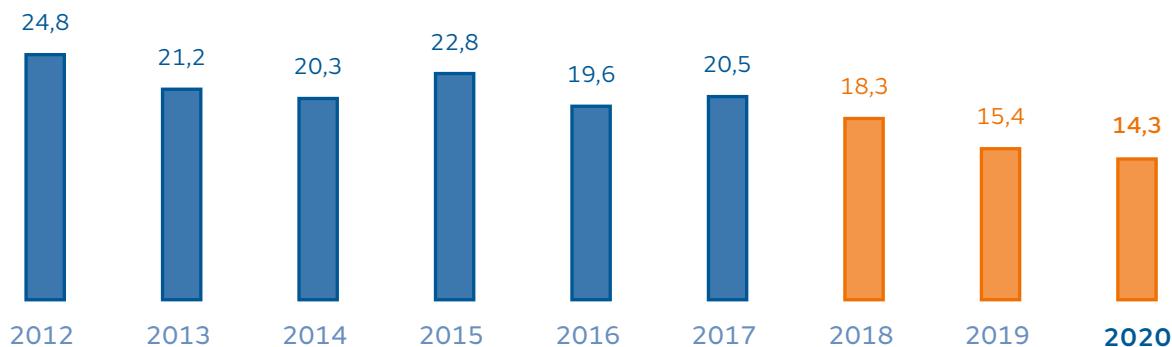
Desde el inicio del Plan Estratégico

- Reducción de las emisiones directas de GEI 30% en 2020 vs. 2017.
- Reducción de la intensidad de CO₂ en generación de electricidad en 23% en 2020 vs. 2017.
- Reducción de la huella de carbono (alcances 1, 2 y 3) en 16% en 2020 vs. 2017.

Desde 2012

- Hemos reducido nuestras emisiones directas de GEI (alcance 1) un 42%. En la siguiente gráfica se representa la evolución en el tiempo, destacando el descenso a partir de 2017, con la puesta en marcha del Plan Estratégico 2018-2022.

■ Emisiones GEI Alcance 1 (MtCO₂eq)



Hemos compensado la totalidad de las emisiones de nuestros edificios, viajes y flota por 12.114 tCO₂eq y también 13.783 tCO₂eq para nuestros clientes con el producto Gas Neutro.

3. El gobierno en cambio climático

El máximo responsable de gobierno de cambio climático en Naturgy es la Comisión delegada de Sostenibilidad del Consejo de Administración, quien supervisa la actuación de la sociedad en materia de desarrollo sostenible con especial énfasis en las políticas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo. En relación con el cambio climático, esta Comisión realiza el seguimiento del desempeño siguiendo los indicadores clave definidos, así como la gestión de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.

La gobernanza en clima involucra a todos los negocios, áreas operativas, geografías y proyectos de la compañía a través del Comité de Dirección y el Comité de Sostenibilidad

Los riesgos ambientales y de cambio climático están integrados en el modelo global de gestión de riesgos. Garantizar la predictibilidad y la sostenibilidad en el desempeño operativo y financiero de la compañía es uno de los aspectos clave de la gestión del riesgo en Naturgy.

Organismos y responsabilidades de gobierno en cambio climático

Consejo de Administración

Comisión de sostenibilidad

Supervisa las políticas de sostenibilidad, especial énfasis en las políticas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo.

Comisión de Auditoría

Supervisa la gestión y exposición al riesgo de los distintos negocios.

Alta Dirección

Comité de Dirección

Asegura la aplicación y seguimiento de las políticas, estrategias, planes y objetivos de negocio y sostenibilidad, proponiendo medidas en materia de cambio climático.

Comité Sostenibilidad

Garantiza el desempeño, implantación y mejora de las políticas, compromisos, planes y objetivos ambientales y de cambio climático a través de la supervisión y propuestas de acción.

Comité de Riesgos

Determina y revisa el perfil de riesgo objetivo y supervisa la gestión de riesgos por parte de las unidades.

Unidades de Negocio y Corporativas

Unidades de Negocio y Corporativas

Responsables de la aplicación de los principios generales y estrategias y del desarrollo de los planes, proyectos y actividades para cumplir con los objetivos de cambio climático.

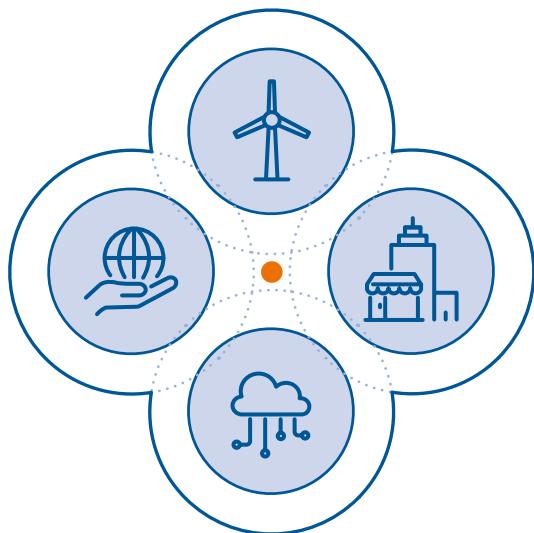
Unidad Corporativa de Medio Ambiente

Establece la política, indicadores y objetivos de medio ambiente y cambio climático en coordinación con los negocios, monitoriza la evolución, consolida la información y centraliza el reporte a los comités de gestión y Consejo de Administración.

De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Consejo de Administración y sus Comisiones de noviembre de 2020, la Comisión de Sostenibilidad se reúne, al menos, tres veces al año. En estas reuniones se realiza el seguimiento del desempeño en materia de cambio climático y transición energética, mediante el cuadro de mando de indicadores de alto nivel.

Este compromiso de la Alta Dirección se traslada a todas las unidades de negocio y corporativas a través de la Política global de Medio Ambiente, que establece el cambio climático y la transición energética como uno de sus ejes ambientales estratégicos, definiendo los siguientes principios básicos de actuación:

Principios básicos de actuación



- **Promover las energías renovables**, el gas natural y el ahorro y la eficiencia energética como elementos clave hacia un modelo bajo en carbono.
- **Ofrecer soluciones** para las ciudades y el transporte terrestre y marítimo que reduzcan las emisiones y mejoren la calidad del aire.
- **Innovar en tecnologías y modelos de negocio** que contribuyan a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- **Respaldar 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.

Estas directrices, a su vez, se plasman en unos objetivos de clima de alto nivel para el marco fijado por el Plan Estratégico 2018-2022 y que quedan recogidos en el "Plan de medio ambiente", que se resumen en el cuadro siguiente:

	Indicador	Objetivo 2022
Cambio climático y transición energética	Emissions absolutas GEI alcance 1 y alcance 2.	Reducir un 21% las emisiones en 2022 respecto a 2017 hasta 17,3 millones t CO ₂ eq.
	Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica.	Reducir un 22% las emisiones específicas de CO ₂ de la generación eléctrica en 2022 respecto a 2017 hasta 304 t CO ₂ /GWh.
	Porcentaje del mix de generación de origen renovable medido en potencia instalada sobre total del grupo.	34% de potencia renovable en generación eléctrica.

Nota

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

Estos compromisos se trasladan a la valoración del desempeño del equipo directivo a través de objetivos de transformación del mix de generación, desarrollo de energías renovables y eficiencia energética, que se traducen en la reducción de emisiones GEI.



4. Gestión de los riesgos, oportunidades y estrategia en cambio climático

Gestión de riesgos

Naturgy identifica y evalúa el impacto de los principales factores de riesgo mediante el Modelo de Gestión del Riesgo, que busca garantizar la predictibilidad del desempeño de la compañía en todos los aspectos relevantes para sus grupos de interés.

Los elementos que permiten una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo de Naturgy son: la Política de Control y Gestión de Riesgos, el Mapa Corporativo de Riesgos y el Sistema de Medición de Riesgos.

El Mapa Corporativo de Riesgos identifica y cuantifica los riesgos susceptibles de afectar al desempeño de la compañía, incluyendo los de medio ambiente, cambio climático y transición energética. La cuantificación de los mismos permite su integración dentro de la Estrategia Corporativa y el establecimiento de objetivos con el fin de minimizar los riesgos y maximizar las oportunidades.

La identificación de estos riesgos se realiza siguiendo las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) y de acuerdo con la nomenclatura prevista por dicho estándar. Para ello se establece la siguiente clasificación: riesgos físicos (agudos y crónicos) y riesgos de transición (regulación, tecnológico, mercado y reputación).

La evaluación analiza la probabilidad de ocurrencia, el horizonte temporal y el impacto, considerando dos escenarios. El primer escenario es el de políticas 2°C, es decir, con el objetivo de alcanzar un calentamiento global máximo de 2°C. El segundo, mucho más restrictivo, corresponde a un objetivo de calentamiento global que no supere el 1,5°C. En el apartado “Escenarios considerados” incluido más adelante se muestra el detalle de los mismos.

Los horizontes temporales son aproximados, si bien una referencia podría ser: corto plazo en referencia al Plan Estratégico 2018-2022, medio plazo hasta el 2030 y largo plazo más allá de 2030.

La información incluida en el apartado de gestión desarrolla las políticas o acciones de la compañía encaminadas a minimizar los riesgos identificados.

A continuación, se muestra la información referente a los principales riesgos ligados al cambio climático en Naturgy:

Principales riesgos ligados al cambio climático en Naturgy

Identificación

Tipo	Riesgo	Descripción
Físicos agudos	Daños por fenómenos meteorológicos extremos.	Daños en las instalaciones, pérdida de producción y/o interrupción de los suministros de energía (gas o electricidad).
	Aumento de la frecuencia y gravedad de los incendios.	Daños en las instalaciones y riesgo de incrementar la frecuencia de los incendios en las líneas de distribución de electricidad.
Físicos crónicos	Efectos del aumento de la temperatura.	Descenso en la demanda del gas natural para calefacción (residencial y comercial). Disminución en el rendimiento de las centrales de ciclo combinado.
	Impactos por cambios en el régimen de pluviosidad y extrema variabilidad de los patrones climáticos.	Cambios en el despacho de generación. Cambios precio del mercado mayorista de electricidad.
Transición: políticas y regulación	Efectos de la subida del nivel del mar.	Inundaciones. Pérdidas de producción y/o interrupción de los suministros.
	Cambios regulatorios de políticas de energía y clima para mitigar el cambio climático.	Sendas de reducción de emisiones GEI más exigentes. Transición acelerada hacia la descarbonización. Variaciones en los mercados de carbono. Cambios en la fiscalidad ambiental. Electrificación en detrimento del gas natural.
Transición: tecnológica	Disrupción tecnológica en la transición energética.	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.
Transición: mercado	Cambios de los modelos de negocio energéticos tradicionales.	Demanda de nuevos productos y servicios bajos en carbono. Dificultades de financiación para proyectos no alineados con la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Perdida en la valoración de activos (stranded assets).
Transición: reputación	Aumento de la demanda de transparencia y acción climática por parte de los stakeholders.	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, clientes o empleados).

Probabilidad	Evaluacion			Gestión
	Horizonte temporal	Impacto 2°C	Impacto 1,5°C	Gestión
Possible	Medio	Bajo	Muy bajo	Pólizas de: daños materiales/pérdida de beneficio, responsabilidad medioambiental y responsabilidad civil terrestre. Todas nuestras instalaciones están diseñadas para operar bajo condiciones climáticas extremas.
Possible	Corto	Medio-alto	Medio	Póliza de daños materiales/pérdida de beneficio, de responsabilidad medioambiental y responsabilidad civil terrestre. Proyectos de innovación para la mejora de las labores de tala y poda de mantenimiento de las calles de seguridad de las líneas eléctricas.
Possible	Medio	Bajo	Muy bajo	Aumentar la contribución de los negocios de electricidad vs negocios de gas.
Possible	Largo	Bajo	Muy bajo	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.
Possible	Largo	Bajo	Muy bajo	Programa de repotenciación de centrales hidroeléctricas.
Possible	Largo	Bajo	Muy bajo	Estudio del impacto del cambio climático en las centrales hidroeléctricas. Posición dominante en centrales de ciclo combinado como respaldo a la producción de energía eléctrica de origen renovable.
Possible	Largo	Bajo	Muy bajo	Planes de autoprotección y evaluación periódica de los aspectos ambientales de emergencia.
Probable	Medio	Bajo-medio	Medio-alto	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), anuncio de cierre de las centrales de carbón, desarrollo de nueva potencia renovable, aumento del peso de la electricidad en el porfolio de la compañía e impulso a los gases renovables.
Probable	Medio	Medio-alto	Alto	Posicionamiento del gas natural en la transición energética como sustituto de combustibles fósiles de altas emisiones (carbón y/o derivados del petróleo). Inversión para triplicar la potencia renovable instalada a 2022. Impulsar la innovación de gas renovable, hidrógeno, almacenamiento energético y en otras tecnologías de transición energética hacia una economía descarbonizada.
Probable	Medio	Medio	Medio-alto	Ajuste contable del valor en libros de los activos de generación de electricidad convencional. Anuncio de cierre de las centrales de carbón. Desarrollo de nuevos servicios (autoconsumo, comercialización de electricidad renovable, PPAs) y productos bajos en carbono (Gas Neutro, GDO's en el sector gas).
Remoto	Corto	Medio-alto	Alto	Aumentar la contribución de los negocios regulados vs negocios liberalizados y aumento del peso de la electricidad en el porfolio de la compañía. Posicionamiento corporativo en materia de cambio climático con nueva Política global y "Plan de medio ambiente" que incluye objetivos de reducción de emisiones alineados con escenarios 1,5 °C. Presencia en los principales índices de sostenibilidad como CDP o DJSI.

Metodología de evaluación de riesgos climáticos

El modelo de riesgo de cambio climático se basa en una herramienta desarrollada en Ms Excel y @Risk que permite estimar la exposición de la compañía a los riesgos.

La herramienta utiliza una simulación Monte Carlo⁽¹⁾ que determina el coste de abatimiento⁽²⁾ óptimo en la Unión Europea para cumplir con los objetivos de reducción de CO₂ a 2030 y permite obtener escenarios de precios de CO₂ que reflejen la evolución de la penetración de las energías renovables, el precio de los combustibles, la demanda eléctrica, el precio de la electricidad, el impacto en Ebitda, Value at Risk, etc.

El modelo permite modificar los parámetros relacionados con los mercados de energía (penetración de las renovables, eficiencia energética, precio del CO₂ y energía) para llevar a cabo análisis de sensibilidad, regulatorios y test de estrés. Además, se pueden simular escenarios de evaluación de impacto basados en nuevos productos y servicios o actuaciones de I+D+i.

La exposición a los riesgos de los diferentes escenarios puede desagregarse en los siguientes ámbitos:

- **Temporal:** Los impactos son analizados en los diferentes horizontes temporales (2020-2050) consiguiendo la clasificación de los riesgos en función de su relevancia a corto, medio y largo plazo.
- **Naturaleza del negocio:** Se analizan los impactos que podrían causarse en los diferentes negocios de la compañía (generación, comercialización y distribución de electricidad y gas y operativa en mercados de derechos de emisiones de CO₂).
- **Geografía:** Los impactos son analizados en los diferentes países en los que opera Naturgy.

Escenarios considerados

Escenario de incremento de temperatura IPCC SRES A2 (2°C).

- 2DS ETP IEA (2°C) 50% probabilidad de no superar 2°C en 2100 (escenario central).
- B2DS ETP IEA (well below 2°C) 66% probabilidad de limitar el pico de calentamiento entre la actualidad y el 2100.
- SR1,5 IPCC (1,5°C) Escenario definido para 1,5°C por SBTI.

En la última simulación realizada se ha trabajado con 4 escenarios de cobertura de la demanda a 2030. El resultado ha sido la obtención de costes de abatimiento para el 2030 en torno a 40 €/tCO₂ para los escenarios intermedios. El precio de CO₂ se utiliza para:

- Toma de decisiones estratégicas.
- Análisis de inversiones.
- Identificación de oportunidades según el grado de maduración en tecnologías bajas en carbono.

⁽¹⁾ La simulación Monte Carlo es una técnica matemática computarizada que permite tener en cuenta el riesgo en análisis cuantitativos y tomas de decisiones. En la aplicación al mundo de precios energéticos, da una medida de la máxima variación individual y/o conjunta que pueden tener dichos precios, en un horizonte temporal y a un nivel de confianza dados.

⁽²⁾ A los efectos del modelo de riesgos de cambio climático, se trabaja con el concepto de coste de abatimiento como precio del CO₂ óptimo para cumplir los objetivos de reducción de emisiones de la Unión Europea a 2030.

Nota

IPCC: Panel Intergubernamental de Cambio Climático; ETP: Energy Technologies Perspectives; EIA: Agencia Internacional de Energía; SBTI: Science Based Target Initiative.

- Análisis de riesgos de cambio climático y transición energética y pruebas de estrés.
- Análisis de la regulación de cambio climático y GEI.

Una de las principales conclusiones que se extraen de este análisis es que la sensibilidad del negocio es mayor a los parámetros de transición que a los físicos, ya que estos últimos representan un impacto mucho menor en la compañía, en parte por estar debidamente cubiertos.

Estrategia y oportunidades

El análisis de riesgos y el desarrollo de oportunidades ligadas a la transición energética es uno de los pilares del Plan Estratégico de Naturgy.

Modelo industrial

- El cliente en el centro.
- La transición energética como una oportunidad.
- Digitalización.
- Competitivos y ágiles.

Renovables y gas natural

Bajo en carbono y crecimiento en renovables con el gas como soporte clave.

- Crecimiento x3 en renovables al 2022.
- Liderazgo en ciclos combinados.
- Liderazgo en gas natural licuado.
- Gas natural en la movilidad.
- Gas renovable.

Infraestructuras

Electrificación y eficiencia energética.

- Iniciativas para incrementar el peso de la electricidad en el grupo a un 50% en 2022.
- Posiciones de liderazgo en países mostrando fundamentales robustos para el crecimiento orgánico basado en electrificación y penetración del gas renovable.

A continuación, se detallan las oportunidades ligadas a cambio climático consideradas en el Plan Estratégico:

Oportunidad	Descripción
Desarrollo de nueva potencia instalada renovable (solar y eólica)	<p>Desarrollo de nuevos proyectos renovables para la paulatina descarbonización del mix de generación. Reducción de costes de inversión y operación respecto a otras tecnologías y posibilidad de financiación a través de instrumentos como los bonos verdes.</p> <p>Posicionamiento en un creciente mercado vinculado con las energías renovables (Power Purchase Agreement, Garantías de Origen...).</p> <p>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) permitirán proporcionar un nuevo producto energético, que puede sustituir al gas natural, pero con emisiones neutras de CO₂ en un modelo de economía circular. El gas renovable mantendrá en valor los activos de la red de distribución a largo plazo y permitirá a los clientes descarbonizarse con cambios mínimos en sus instalaciones, de una manera eficiente económicamente 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 costes, el aumento de la seguridad de suministro y el desarrollo de 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 variaciones estacionales de la demanda.</p>
Gas natural como energía para la transición energética	<p>Penetración de gas natural y GNL (gas natural licuado) en mercados intensivos en carbono, para sustituir, de una manera coste eficiente y rápida, a combustibles fósiles de elevadas emisiones (carbón, petróleo), en consonancia con los ritmos de la agenda climática internacional. Desarrollo de nuevos productos, como el Gas Neutro, para ofrecer a los clientes una alternativa descarbonizada.</p>
Eficiencia energética	<p>Impulso de la eficiencia energética tanto en los procesos internos como en el cliente, apostando por modelos de negocio de empresas de servicios energéticos (ESCOs). La eficiencia energética aporta competitividad económica y posibilita sinergias con otros sectores, como en el caso de la cogeneración.</p>
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 de las cosas (IoT) y la inteligencia artificial permite desarrollar la figura del cliente activo, que dispone de herramientas de monitorización y control de sus instalaciones para poder consumir la energía de una manera más eficiente e integrar nuevos servicios como la generación renovable distribuida o la movilidad eléctrica.
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 ahorros económicos en los usuarios. En el caso del transporte marítimo, el GNL (gas natural licuado) es la alternativa más ecoeficiente en término de emisiones GEI.
Posicionamiento, gobierno y transparencia	<p>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.</p> <p>La transparencia y el buen desempeño posibilitan la mejora de posición ante inversores ESG y acceso a mejora de las condiciones de financiación.</p>

Grado de cumplimiento alcanzado en los dos primeros años del Plan Estratégico

- El 72% de la inversión total se ha dedicado a nuevos proyectos renovables (503 millones de euros) y redes de electricidad (408 millones de euros).
- Cierre de todas las centrales de carbón del grupo.
- Aumento de la potencia renovable instalada eólica y solar en 1.142 MW, aumentando 1,9 veces respecto a 2017.
- Aumento de más de 4.400 km de redes eléctricas (incremento del 2%).
- Se han realizado 7 operaciones de bunkering en 2 buques, donde se han desplazado combustibles derivados del petróleo por gas natural licuado, que es la alternativa más ecoeficiente en el transporte marítimo tanto en términos de emisiones GEI como de otros contaminantes.
- Puesta en servicio de 5 nuevas estaciones de gas natural vehicular en España.
- Desarrollo de los innovadores proyectos "DirectLink LNG" y "LNG on Wheels" que permiten la llegada de gas natural licuado (GNL) a zonas donde hasta ahora no era viable, impulsando la sustitución de combustibles intensivos en carbono.
- Lanzamiento de productos y servicios bajos en carbono, como el Gas Neutro, que ofrece a los clientes gas natural compensado mediante la neutralización de sus emisiones de CO₂.
- Puesta en marcha de varios proyectos de innovación en gas renovable, inyectando por primera vez en España biometano en la red de distribución de gas.

5. Objetivos y métricas

Objetivos

La estrategia de cambio climático de Naturgy se materializa en los siguientes objetivos:

Objetivos a 2022. Plan Estratégico 2018-2022

Naturgy aprobó objetivos a corto plazo de alto nivel asociados al cumplimiento del Plan Estratégico 2018-2022, que están recogidos en el "Plan de medio ambiente":

- Alcanzar en 2022 un porcentaje del mix de generación de origen renovable, medido en potencia instalada, superior al 34%.
- Reducir un 21% las emisiones de GEI Alcance 1 y 2 en el 2022 respecto al año base 2017 y en un 22% la intensidad de las emisiones de CO₂ en la generación eléctrica (tCO₂/GWh).

La fijación de estos objetivos tiene las siguientes consideraciones:

- Los objetivos están alineados con la reducción media global necesaria según SBTi para un escenario 1,5°C y con los objetivos de 2025 y 2030.
- El cumplimiento de los objetivos en años previos no asegura el cumplimiento en 2022, debido a la influencia de la variabilidad de la hidráulicidad y del viento en el mix de generación eléctrica.

Objetivos a 2025. SBTI

En 2015 Naturgy estableció objetivos a medio plazo para cumplir los requisitos de la Tool v.8 del Science Based Target Initiative (SBTI). Los objetivos están definidos como la reducción del 26% de las emisiones Alcance 1 y 2 en 2025 respecto al año base 2012 y la reducción del 33% de la intensidad de las emisiones de CO₂ en la generación eléctrica en el mismo horizonte temporal.

La fijación de estos objetivos tiene las siguientes consideraciones:

- Los objetivos están alineados con la reducción necesaria según SBTI para un escenario 2°C.
- El cumplimiento de los objetivos en años previos no asegura el cumplimiento en 2025 debido a la influencia de la variabilidad de la hidraulicidad y del viento en el mix de generación eléctrica.
- Los objetivos no han podido ser aún validados por SBTI ya que se está a la espera desde 2017 de la elaboración de un protocolo específico para nuestro sector por parte de esta institución⁽³⁾.
- Si bien es una exigencia de SBTI el fijarlos de esta forma, el cumplimiento de los objetivos en 2025 no asegura una reducción global en el periodo, por lo que se fijaron también unos objetivos de largo plazo, descritos a continuación.

Objetivos a 2030. Valores medios periodo 2013-2030

En 2015 Naturgy estableció un objetivo a largo plazo expresado como la reducción del 18% de las emisiones medias de GEI Alcance 1 y 2 en el periodo 2013-2030 respecto al año base 2012. Este objetivo se trasladó igualmente a la intensidad de las emisiones de CO₂ en la generación eléctrica (tCO₂/GWh), al ser esta actividad responsable de más del 90% de las emisiones directas del grupo.

La fijación de este objetivo en forma de valores medios responde a 2 motivos:

- Si se cumple el objetivo de emisiones media se asegura una reducción mínima en el periodo de 92,9 MtCO eq (26,12-20,96 MtCO eq/año x 18 años = 92,9 MtCO₂ eq). Esto no ocurriría con un objetivo anual, ya que podría alcanzarse el último año, pero con un incremento neto de las emisiones en los años intermedios.
- Evitar la incertidumbre que tiene la variabilidad de la hidraulicidad y del viento y su influencia en la generación eléctrica cuando se fija un objetivo en un año determinado.

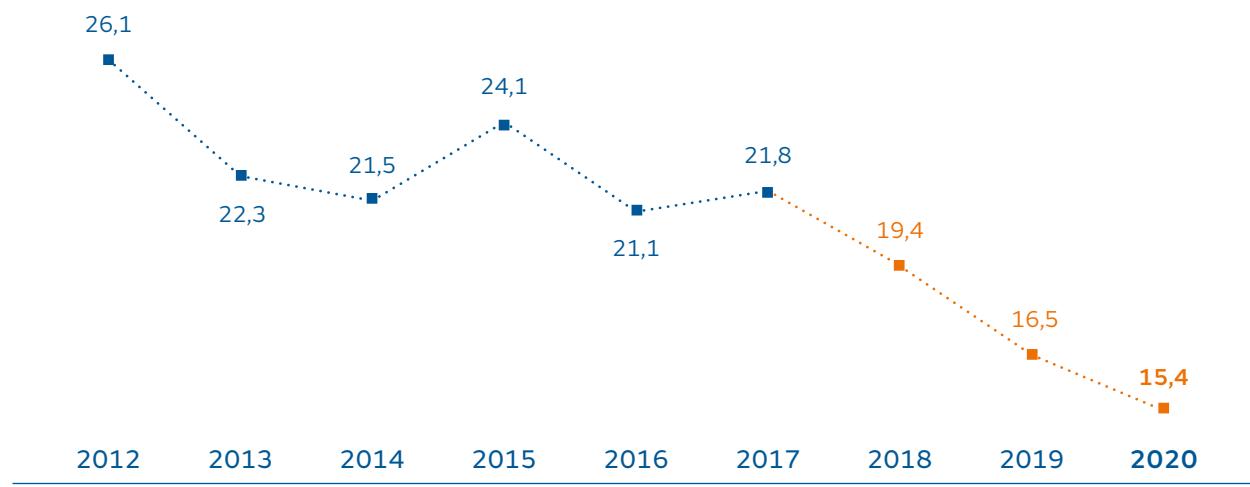
⁽³⁾ Si bien más del 90% de las emisiones directas de GEI corresponden a generación eléctrica, SBTI incluye a Naturgy en el sector gas por el peso que representa el gas en el importe neto de la cifra de negocio.

Objetivos de emisiones absolutas

	Emissions	Tipo	Año de aprobación	Año base	Fecha Objetivo	Objetivo	Valor Año base (MtCO ₂ eq)	Valor Objetivo (MtCO ₂ eq)	Valor 2020 (MtCO ₂ eq)	Seguimiento
2022 Plan Estratégico	A1 + A2	Anual	2019	2017	2022	↓ 21%	21,85	17,26	15,46	139% (*)
2025 SBTi	A1 + A2	Anual	2016	2012	2025	↓ 26%	26,12	19,38	15,46	158% (*)
2030 Emisiones medias	A1 + A2	Media del periodo	2015	2012	2013 I 2030	↓ 18%	26,12	21,48	20,28	126% (*)

*En línea de cumplimiento. El porcentaje de cumplimiento está por encima del objetivo fijado e indica la buena evolución del objetivo, si bien hay que aclarar que el cumplimiento de los objetivos en años previos no asegura el cumplimiento en la fecha objetivo.

■ Emisiones GEI Alcance 1 y 2 (MtCO₂eq A1 + A2)



■ Plan Estratégico Naturgy 2018-2022.

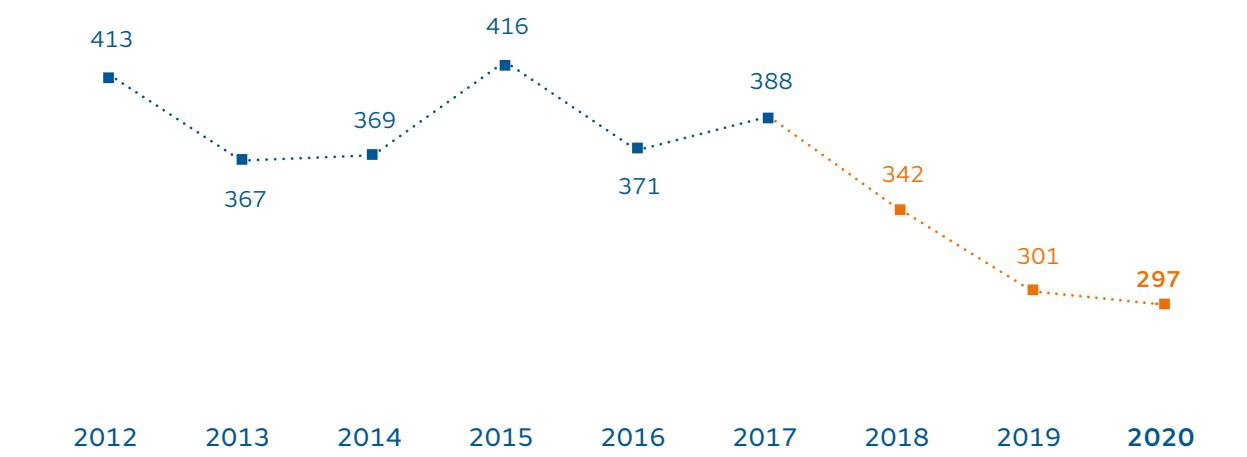
Objetivos de emisiones relativas

	Emissions	Type	Año de aprobación	Año base	Fecha objetivo	Objetivo	Valor Año base (tCO ₂ /GWhe)	Valor Objetivo (tCO ₂ /GWhe)	Valor 2020 (tCO ₂ /GWhe)	Seguimiento
2022 Plan Estratégico	tCO ₂ /GWhe	Anual	2019	2017	2022	↓ 22%	388	304	297	108% (*)
2025 SBTi	tCO ₂ /GWhe	Anual	2016	2012	2025	↓ 33%	413	278	297	86% (**)
2030 Emisiones medias	tCO ₂ /GWhe	Media del periodo	2015	2012	2013 2030	↓ 18%	339	339	356	77% (**)

* En línea de cumplimiento. El porcentaje de cumplimiento está por encima del objetivo fijado e indica la buena evolución del objetivo, si bien hay que aclarar que el cumplimiento de los objetivos en años previos no asegura el cumplimiento en la fecha objetivo.

** En línea de cumplimiento.

■ Intensidad carbono generación electricidad (tCO₂/GWh)



■ Plan Estratégico Naturgy 2018-2022.

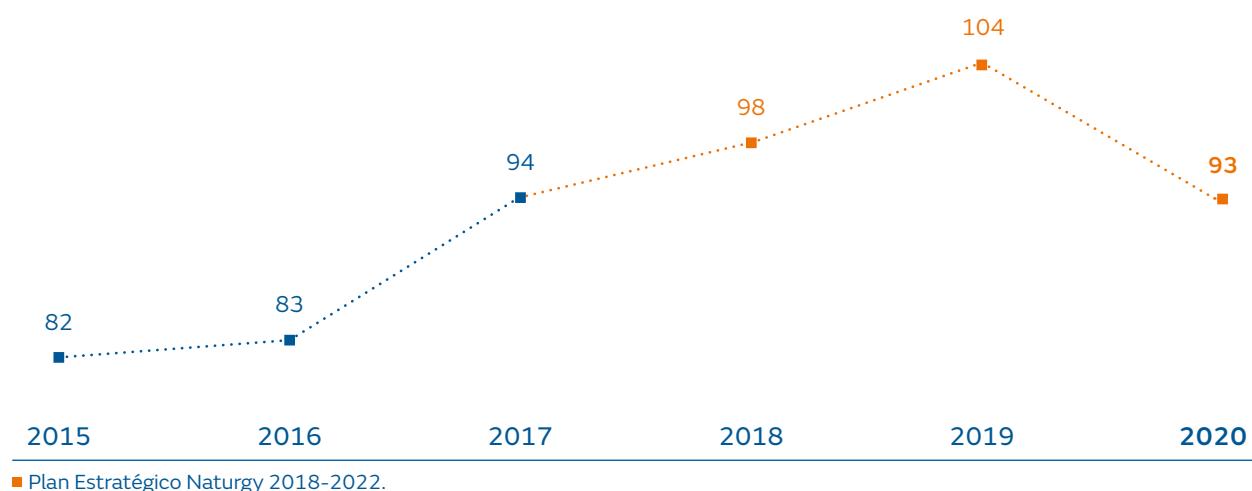
Objetivo de balance climático

En 2015 Naturgy estableció un objetivo de “Balance en su Impacto Climático” para el año 2050. El balance climático expone la relación entre nuestras emisiones (directas e indirectas) y las emisiones evitadas por nuestros activos, productos y servicios, por ejemplo, por desplazamiento de fósiles de elevadas emisiones, como el carbón y los derivados del petróleo (ver tabla de emisiones evitadas).

Este balance, si bien está sujeto a la variabilidad propia del negocio y del entorno en que nos movemos, en el largo plazo marca una tendencia que nos indica si estamos alineados con el objetivo global de neutralidad climática introducido en el Acuerdo de París.

Emissions evitadas vs emisiones huella	Tipo	Año de aprobación	Año base	Fecha objetivo	Objetivo	Valor año base	Valor Objetivo	Valor 2020
2050	tCO ₂ /GWhe	Anual	2015	2015	2050	100%	68%	100%

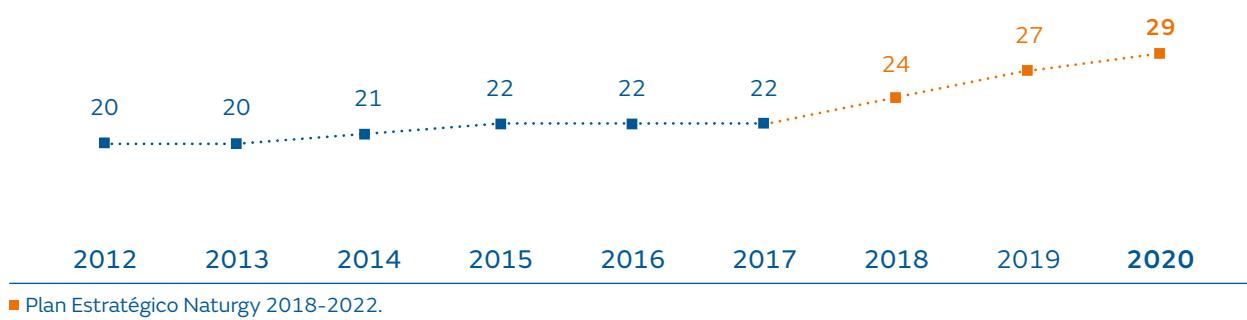
■ Balance climático (%)



Objetivo de energía renovable

Alcanzar en 2022 un porcentaje de potencia instalada renovable en el mix de generación superior al 34%.

■ Potencia renovable (%)



6. Inventario

A continuación, se recogen los datos de las emisiones GEI alcance 1, 2 y 3 derivadas de todas las actividades y negocios de Naturgy. (tCO₂ eq)

	2020	2019	2018
Alcance 1	14.301.874	15.415.253	18.305.632
Alcance 2	1.153.608	1.098.662	1.093.343
Mercado	-	-	-
Localización	1.153.608	1.098,66	1.093,34
Alcance 3	123.217.903	129.433.473	131.390.996
Bienes y Servicios adquiridos	-	-	-
Bienes de capital	-	-	-
Actividades asociadas a combustibles y energía aguas arriba	30.638.299	28.390.264	29.786.118
Carbón	107.120	67.446	373.124
Gas natural	20.137.098	16.583.367	17.488.011
Petróleo	185.822	392.403	435.839
Electricidad	10.208.259	11.347.048	11.489.144
Transporte y distribución de bienes	-	-	-
Desechos producidos en la operación	-	-	-

Continúa >

	2020	2019	2018
Viajes de negocios	621	3.108	1.568
Movilización de trabajadores	8.286	9.314	9.985
Bienes arrendados aguas arriba	-	-	-
Transporte y distribución aguas abajo	-	-	-
Procedimiento de productos vendidos	-	-	-
Utilización de productos vendidos	92.462.851	100.959.590	100.756.160
Gas natural	92.462.851	100.959.590	100.756.160
Carbón	-	-	-
Tratamiento de fin de ciclo de vida para productos vendidos	-	-	-
Bienes arrendados aguas abajo	-	-	-
Franquicias	-	-	-
Inversiones	107.846	71.197	837.165
Total	138.673.385	145.947.388	150.789.971

Nota

Para las emisiones 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%.

Inventario de emisiones GEI alcance 1 por tipo de gas y proceso (tCO₂ eq)

	Generación de electricidad	Distribución de gas	Distribución de electricidad	Infraestructuras gas	Comercialización	Corporación	Total
CO ₂	12.481.522	8.570	229.194	717.252	29.730	8.873	13.475.140
CH ₄	5.822	774.663	116	4.304	66	75	785.046
N ₂ O	9.660	5	151	3.383	16	115	13.331
SF ₆	914	-	26.288	-	6	-	27.208
HFC	713	-	-	-	-	437	1.150
PFC	-	-	-	-	-	-	-
Total grupo	12.498.631	783.237	255.749	724.938	29.817	9.501	14.301.874
Importe neto cifra de negocio (millones de euros)							15.345
Ratio (tCO ₂ eq/M€)							932

Inventario de emisiones GEI alcances 1, 2 y 3 (tCO₂ eq)

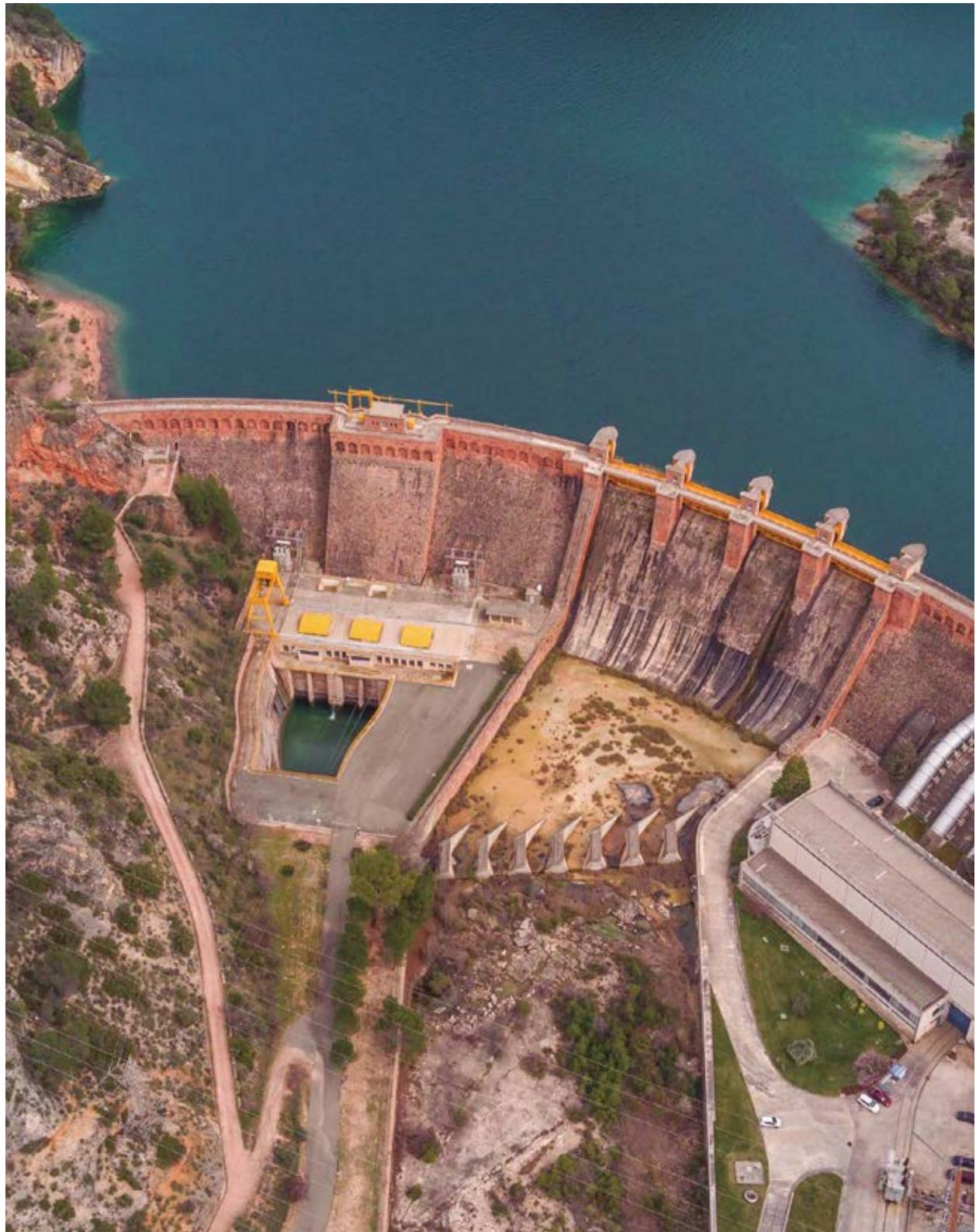
País	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
España	6.866.646	187.184	36.700.466
México	6.238.979	855	3.783.773
Chile	332.891	709.914	11.058.192
República Dominicana	328.214	-	354.978
Argentina	311.767	105.076	17.896.847
Marruecos	115.233	1.169	727.715
Brasil	102.141	724	15.481.422
Panamá	5.979	148.686	885.507
Costa Rica	14	-	6
Australia	10	-	4
Resto	-	-	36.212.241
Total	14.301.874	1.153.608	(*) 123.101.150

(*) El Alcance 3 de la tabla superior se refiere a las emisiones de la energía (excluidos: viajes de negocio, movilización de trabajadores e inversiones)

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

	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
Generación España	6.133.425	-	1.000.261
Generación Internacional (GPG)	6.365.206	-	828.109
Aprovisionamiento, GNL y Comercialización	637.980	-	62.140.111
Distribución de Gas España	69.763	-	9.441.904
Distribución Electricidad España	19.745	187.172	2.081.574
EMPL&Up/mid	116.776	1.082	727.894
Distribución de Gas Argentina	311.119	1.686	17.227.161
Distribución de Electricidad Argentina	23	102.758	669.495
Distribución de Gas Brasil	101.286	429	14.845.273
Distribución de Gas Chile	100.303	1.064	3.546.998
Distribución de electricidad Chile	230.510	708.547	6.614.242
Distribución de Gas México	200.766	184	3.089.655
Distribución de electricidad Panamá	5.472	148.686	885.294
Corporación	9.501	1.999	3.179
Total	14.301.874	1.153.608	123.101.150

(*) El Alcance 3 de la tabla superior se refiere a las emisiones de la energía (excluidos: viajes de negocio, movilización de trabajadores e inversiones).



7. Balance climático 2020

El balance climático expone la relación entre nuestras emisiones (directas e indirectas) y las emisiones evitadas por nuestros activos, productos y servicios. Este balance, si bien está sujeto a la variabilidad propia del negocio y del entorno en que nos movemos, en el largo plazo marca una tendencia que nos indica si estamos alineados con el objetivo global de neutralidad climática introducido en el Acuerdo de París.

Los criterios para la cuantificación de las emisiones evitadas son los siguientes:

- Durante el periodo reportado, los proyectos y las actividades deben producir reducciones cuantificables de emisiones de GEI y energía con respecto a una línea base de referencia, que se define caso por caso.
- Las emisiones evitadas se calculan como la diferencia entre las emisiones de los escenarios “con proyecto” y “sin proyecto”. Las emisiones del escenario “con proyecto” representan el nivel real de emisiones de GEI. Las emisiones del escenario “sin proyecto” representan los niveles de emisión de GEI que se hubieran alcanzado con otras fuentes más emisoras si no se hubiera implementado el proyecto.
- Los factores de emisión utilizados para los escenarios “con proyecto” y “sin proyecto” se han obtenido siguiendo las directrices del IPCC del año 2006 para la elaboración de inventarios nacionales de GEI.
- Los cálculos se han realizado conforme a las metodologías y herramientas de UNFCCC para los proyectos de “Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL)”.

Emisiones evitadas	Emisiones evitadas 2020 (tCO ₂ eq)	Ahorro de energía 2020 (GWh)	Emisiones evitadas 2019 (tCO ₂ eq)	Ahorro de energía 2019 (GWh)
Gas natural: reducción de emisiones de CO₂ por desplazamiento de carbón y derivados del petróleo, de mayores emisiones	120.304.619	161.637	139.922.516	195.207
Producción de electricidad	76.787.895	133.522	95.991.693	166.697
Industria	22.497.930	10.353	22.414.029	10.198
Residencial/comercial	10.906.893	11.461	11.622.165	12.183
Transporte	2.801.792	2.807	2.811.566	2.817
Cogeneración	7.310.108	3.493	7.083.063	3.312
Energías renovables: desplazamiento de generación con combustibles fósiles	5.001.239	19.593	6.252.903	16.917
Parques eólicos	2.494.745	9.723	2.607.393	7.213
Producción hidráulica	2.179.056	8.616	3.280.482	8.594
Producción fotovoltaica	327.438	1.253	365.028	1.110
Ahorro y eficiencia energética en instalaciones propias y en las de los clientes	1.058.308	2.198	1.190.936	2.942

Continúa >

Emisiones evitadas	Emisiones evitadas 2020 (tCO ₂ eq)	Ahorro de energía 2020 (GWh)	Emisiones evitadas 2019 (tCO ₂ eq)	Ahorro de energía 2019 (GWh)
Instalaciones propias: plan operativo de eficiencia energética	-	-		
Renovación redes en transporte y distribución gas	746.958	545	742.898	553
Actuaciones en distribución eléctrica	1.109	4	20.191	146
Ciclos combinados	47.361	242	85.352	428
Centrales de carbón	7.952	24	11.790	35
Centrales de fuel	12.680	46	26.894	105
Instalaciones de clientes				
Servicios energéticos	242.249	1.336	303.811	1.675
Otros				
Producción nuclear	2.309.669	-4.574	4.047.879	-3.603
Total	128.673.836	178.854	151.414.234	211.463
Emisiones directas e indirectas (tCO ₂ eq)				138.673.385
Emisiones evitadas (tCO ₂ eq)				128.673.836
Balance 2020				93%

⁽¹⁾ Gas natural mejor energía fósil por desplazamiento de otros combustibles fósiles.

⁽²⁾ Generación renovable por desplazamiento de combustibles fósiles.

⁽³⁾ Actuaciones de ahorro y eficiencia energética en nuestras instalaciones o en las del cliente final.

Nota: En el presente ejercicio se ha ajustado la metodología para incluir las reducciones evitadas en España y México por la generación de electricidad en las centrales de ciclo combinado. Los años anteriores se han recalculado de la misma manera. Esta modificación permite calcular las emisiones evitadas de nuestros productos y servicios de una manera más ajustada a la realidad.

"Plan de compensación de emisiones" de Naturgy: Iniciativa Compensa2

Actividades compensadas en 2020 (tCO₂ eq)

Emisiones Alcance 1 por uso de combustibles en centros de trabajo (fuentes fijas y flota)	9.501
Emisiones Alcance 2 por consumo electricidad en centros de trabajo	1.992
Emisiones alcance 3 por viajes de empresa (Avión y tren)	621
Total Compensa2	12.114

Adicionalmente, en 2020 Naturgy compensó 12.114 tCO₂ eq correspondientes a las emisiones de sus edificios, viajes y flota y 13.783 tCO₂ eq para sus clientes con el producto Gas Neutro.

8. Anexos

Evaluación y reducción de la incertidumbre

La incertidumbre asociada al reporte de emisiones Alcance 1 para el año 2020 es del 5,63%.

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 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".
- Reporte del Alcance 3 conforme a Corporate Value Chain (Scope 3).
- Se incluye las emisiones de los 6 GEI definidos por la IPCC de acuerdo con el IPCC Guidelines 2006 para los inventarios nacionales de GEI (en adelante IPCC 2006 GEI).
- Norma UNE-ISO 14064-1. Gases de efecto invernadero. Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.
- Norma UNE-ISO 14064-2. Gases de efecto invernadero. Parte 2: Especificación con orientación, a nivel de proyecto, para la cuantificación, el seguimiento y el informe de la reducción de emisiones o el aumento en las remociones de gases de efecto invernadero.
- Norma UNE-ISO 14064-3. Gases de efecto invernadero. Parte 3: Especificación con orientación para la validación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero.
- Definición del ciclo de vida conforme a las normas UNE-EN-ISO 14040 y ENE-EN-ISO 14044 de análisis de ciclo de vida.
- Empleo de 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:

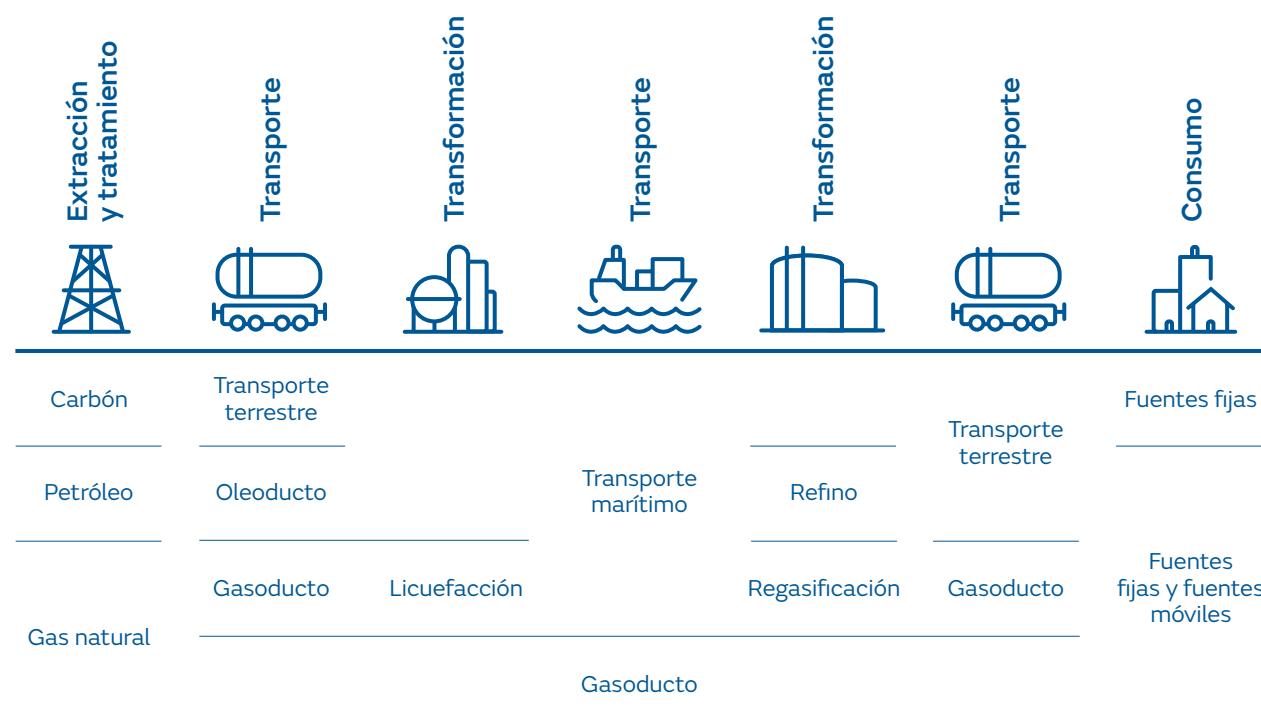
- Extracción, transporte terrestre, transporte marítimo, distribución y comercialización de gas natural.
- Generación térmica de carbón y fuel, centrales de ciclo combinado, cogeneración, generación en parques eólicos, centrales fotovoltaicas y centrales hidroeléctricas.
- Distribución de energía eléctrica.
- 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 con en 30 países de destino).

Anualmente se actualizan 3 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: son las 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	48,20	Guía para el cálculo de la Huella de Carbono de la OECC v.15 (junio 2020).
PCS gn	MJ/kg	53,496	Guía para el cálculo de la Huella de Carbono de la OECC v.15 (junio 2020).
PCI gasolina	MJ/kg	44,3	Guía para el cálculo de la Huella de Carbono de la OECC v.15 (junio 2020).
PCI diésel/Gasóleo A y C España	MJ/kg	43	Guía para el cálculo de la Huella de Carbono de la OECC v.15 (junio 2020).
PCI etanol	MJ/kg	27	Tabla 1.2. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
PCI biodiésel	MJ/kg	27	Tabla 1.2. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
PCI fuelóleo	MJ/kg	40,4	Guía para el cálculo de la Huella de Carbono de la OECC v.15 (junio 2020).
Densidad gn	kg/m ³	0,8076	Dato interno Naturgy.
Densidad gasolina	kg/l	0,7475	Guía para el cálculo de la Huella de Carbono de la OECC v.15 (junio 2020).
Densidad diésel/gasóleo A	kg/l	0,8325	Guía para el cálculo de la Huella de Carbono de la OECC v.15 (junio 2020).
Densidad diésel/gasóleo C	kg/l	0,9	Guía para el cálculo de la Huella de Carbono de la OECC v.15 (junio 2020).
Densidad etanol	kg/l	0,789	Dato interno Naturgy.
Densidad biodiésel	kg/l	0,845	Real Decreto 61/2006.
Densidad metano	kg/m ³	0,7175	Dato interno Naturgy.
Densidad propano	kg/l	0,5185	Ficha producto CEPSA.
PCI propano	MJ/kg	46,2	Guía para el cálculo de la Huella de Carbono de la OECC v.15 (junio 2020).
PCS propano	MJ/kg	49,98	Ficha producto CEPSA.
FE CO ₂ gasolina	kg CO ₂ /GJ	69,30	Guía para el cálculo de la Huella de Carbono de la OECC v.15 (junio 2020).
FE CH ₄ gasolina	kg CH ₄ /GJ	0,025	Tabla 3.2.2. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE N ₂ O gasolina	kg N ₂ O/GJ	0,008	Tabla 3.2.2. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE CO ₂ diésel/gasóleo A	kg CO ₂ /GJ	74,10	Guía para el cálculo de la Huella de Carbono de la OECC v.15 (junio 2020).
FE CO ₂ diésel/gasóleo C	kg CO ₂ /GJ	73,00	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	Tabla 2.4. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE N ₂ O diésel/gasóleo ff	kg N ₂ O/GJ	0,0006	Tabla 2.4. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.

Unidad	Unidad	Valor	Fuente
FE CO ₂ MDO metaneros	tCO ₂ /tMDO	3,206	4º estudio de la OMI sobre los GEI (julio 2020): basados en Resolution MEPC.308(73), (adopted on 26 October 2018) 2018 Guidelines on the Method of Calculation of the Attained Energy Efficiency Design Index (EEDI) for New Ships.
FE CH ₄ diésel/gasóleo fuentes móviles (fm en adelante)	kg CH ₄ /GJ	0,007	Tabla 3.5.3. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE N ₂ O diésel/gasóleo fm	kg N ₂ O/GJ	0,002	Tabla 3.5.3. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE CH ₄ diésel/gasóleo generación eléctrica	kg CH ₄ /GJ	0,003	Tabla 2.2. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE N ₂ O diésel/gasóleo generación eléctrica	kg N ₂ O/GJ	0,0006	Tabla 2.2. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE CO ₂ HFO metaneros	tCO ₂ /tHFO	3,1144	4º estudio de la OMI sobre los GEI (julio 2020): basados en Resolution MEPC.308(73). (adopted on 26 October 2018) 2018 Guidelines on the Method of Calculation of the Attained Energy Efficiency Design Index (EEDI) for New Ships.
FE CH ₄ fuelóleo fm	kg CH ₄ /GJ	0,007	Tabla 3.5.3. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE N ₂ O fuelóleo fm	kg N ₂ O/GJ	0,002	Tabla 3.5.3. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE CH ₄ fuelóleo generación eléctrica	kg CH ₄ /GJ	0,003	Tabla 2.2. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE N ₂ O fuelóleo generación eléctrica	kg N ₂ O/GJ	0,0006	Tabla 2.2. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE CH ₄ carbón nacional	kg CH ₄ /GJ	0,0006	Tabla. 1.4.2. (01.01.01) Inventarios Nacionales de Emisiones a la Atmósfera 1990-2012. Volumen 2: Análisis por Actividades SNAP.
FE N ₂ O carbón nacional	kg N ₂ O/GJ	0,0008	Tabla. 1.4.2. (01.01.01) Inventarios Nacionales de Emisiones a la Atmósfera 1990-2012. Volumen 2: Análisis por Actividades SNAP.
FE CH ₄ carbón importación	kg CH ₄ /GJ	0,0006	Tabla. 1.4.2. (01.01.01) Inventarios Nacionales de Emisiones a la Atmósfera 1990-2012. Volumen 2: Análisis por Actividades SNAP.
FE N ₂ O carbón importación	kg N ₂ O/GJ	0,0008	Tabla. 1.4.2. (01.01.01) Inventarios Nacionales de Emisiones a la Atmósfera 1990-2012. Volumen 2: Análisis por Actividades SNAP.
FE CH ₄ coque	kg CH ₄ /GJ	0,0003	Tabla. 1.4.2. (01.01.01) Inventarios Nacionales de Emisiones a la Atmósfera 1990-2012. Volumen 2: Análisis por Actividades SNAP.
FE N ₂ O coque	kg N ₂ O/GJ	0,0025	Tabla. 1.4.2. (01.01.01) Inventarios Nacionales de Emisiones a la Atmósfera 1990-2012. Volumen 2: Análisis por Actividades SNAP.
FE CO ₂ gas natural	kg CO ₂ /GJ	55,98	Guía para el cálculo de la Huella de Carbono de la OECC v.15 (junio 2020).
FE CH ₄ gas natural ff	kg CH ₄ /GJ	0,005	Tabla 2.4. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE N ₂ O gas natural ff y generación eléctrica	kg N ₂ O/GJ	0,0001	Tabla 2.2. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE CH ₄ gas natural fm	kg CH ₄ /GJ	0,092	Tabla 3.2.2. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.

Unidad	Unidad	Valor	Fuente
FE N ₂ O gas natural fm	kg N ₂ O/GJ	0,003	Tabla 3.2.2. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE CH ₄ gas natural generación eléctrica	kg CH ₄ /GJ	0,001	Tabla 2.2. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE CO ₂ LNG metaneros	tCO ₂ /tGNL	2,75	4º estudio de la OMI sobre los GEI (julio 2020): basados en Resolution MEPC.308(73). (adopted on 26 October 2018) 2018 Guidelines on the Method of Calculation of the Attained Energy Efficiency Design Index (EEDI) for New Ships.
FE CH ₄ gas natural metaneros	kg CH ₄ /GJ	0,004	Tabla 2.7. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories. Por analogía al tipo de turbina. Turbinas de gas de >3MW.
FE N ₂ O gas natural metaneros	kg N ₂ O/GJ	0,001	Tabla 2.7. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories. Por analogía al tipo de turbina. Turbinas de gas de >3MW.
FE CO ₂ propano	kgCO ₂ /GJ	63,6	Guía para el cálculo de la Huella de Carbono de la OECC.
FE CH ₄ propano fm	kgCH ₄ /GJ	0,062	Tabla 3.2.2. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories GLP.
FE N ₂ O propano fm	kgCO ₂ /GJ	0,0002	Tabla 3.2.2. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories GLP.
FE CH ₄ propano ff	kgCO ₂ /GJ	0,005	Tabla 2.4. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE NO ₂ propano ff	kgCO ₂ /GJ	0,0001	Tabla 2.4. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
GWP Metano	kgCO ₂ /kgCH4	25	IPCC 4th Assessment Report.
GWP SF ₆	kgCO ₂ /tSF6	22800000	IPCC 4th Assessment Report.
GWP N2O	kgCO ₂ /tN2O	298000	IPCC 4th Assessment Report.
GWP HFC	kgCO ₂ /tHFC	14800000	IPCC 4th Assessment Report.
GWP PFC	kgCO ₂ /kg PFC	12200000	IPCC 4th Assessment Report.





Contribuimos a la
consecución de los
Objetivos de Desarrollo
Sostenible de las
Naciones Unidas.

Informe de Sostenibilidad
y Estado de Información no Financiera
2020

16

**Informe sobre
el Bono Verde**

16. Informe sobre el Bono Verde

Indicadores de uso de fondos

El número total de proyectos, asignados a 31 de diciembre de 2020 al Bono Verde emitido el quince 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 2020 (M€)	% Financiado con Bono Verde	Emissions evitadas (tCO ₂)
Fotovoltaica	España	C.F. CARPIO DE TATO	2019	Operación	30,06	99%	54.166,01
Fotovoltaica	España	C.F. LA NAVA	2019	Operación	30,18	99%	60.771,71
Eólica	España	P.E. AMPLIACION EL HIERRO	2019	Operación	38,29	96%	82.747,83
Eólica	España	P.E. BALCÓN DE BALOS	2018	Operación	6,21	50%	17.754,97
Eólica	España	P.E. BARASOAIN	2019	Operación	43,22	89%	76.907,43
Eólica	España	P.E. DORAMÁS	2018	Operación	1,88	49%	4.324,69
Eólica	España	P.E. FUERTEVENTURA II	2018	Operación	2,96	50%	7.509,09
Eólica	España	P.E. LA HARÍA	2018	Operación	2,00	50%	4.807,67
Eólica	España	P.E. LA VAQUERÍA	2018	Operación	1,96	50%	4.988,76
Eólica	España	P.E. MERENGUE	2019	Operación	42,71	99%	98.596,85
Eólica	España	P.E. MIRABEL	2020	Operación	23,80	98%	55.394,54
Eólica	España	P.E. MONCIRO	2019-2020	Operación	36,37	96%	89.073,96
Eólica	España	P.E. MONTAÑA PERROS	2018	Operación	1,92	50%	5.286,42
Eólica	España	P.E. PEÑAFORCADA - CATASOL II	2019	Operación	11,01	98%	18.130,04
Eólica	España	P.E. PILETAS I	2020	Operación	10,43	50%	27.360,41
Eólica	España	P.E. SAN BLAS	2019-2020	Operación	34,15	98%	74.136,86
Eólica	España	P.E. TESO PARDO	2019	Operación	30,52	98%	65.438,37
Eólica	España	P.E. TESORILLO	2019	Operación	30,12	98%	52.435,29
Eólica	España	P.E. TIRAPU	2020	Operación	16,65	90%	27.470,24
Eólica	España	P.E. TRIQUIVIJATE	2018	Operación	3,46	50%	9.571,24
Eólica	España	P.E. VIENTOS DEL ROQUE	2018	Operación	3,52	50%	10.755,44
Eólica	España	P.E. MONTEJO DE BRICIA (AMPLIACIÓN)	2019	Operación	6,87	88%	12.696,68

Tecnología	Localización	Nombre del proyecto	Año puesta en marcha	Estado	Financiación Bono Verde 2020 (M€)	% Financiado con Bono Verde	Emisiones evitadas (tCO ₂)
Eólica	España	P.E. FRÉSCANO	2019	Operación	21,74	96%	51.932,38
Eólica	España	P.E. SAN AGUSTÍN	2019	Operación	27,22	95%	71.182,36
Eólica	España	P.E. MONTE TOURADO - EIXE	2019	Operación	41,79	98%	91.794,50
Eólica	España	P.E. PASTORIZA - RODEIRO	2019	Operación	32,75	96%	96.719,72
Eólica	España	P.E. SERRA DO PUNAGO - VACARIZA	2019-2020	Operación	28,70	96%	71.589,12
Fotovoltaica	España	C.F. PICON I	2019	Operación	33,65	97%	64.368,85
Fotovoltaica	España	C.F. PICON II	2019	Operación	31,70	97%	64.368,85
Fotovoltaica	España	C.F. PICON III	2019	Operación	30,46	95%	64.368,85
Eólica	España	P.E. TOROZOS A	2019	Operación	36,98	97%	79.507,03
Eólica	España	P.E. TOROZOS B	2019	Operación	30,32	96%	68.570,50
Eólica	España	P.E. TOROZOS C	2019	Operación	35,71	96%	80.039,56
Eólica	España	P.E. MOURIÑOS	2019	Operación	10,21	98%	25.416,76
Eólica	España	INFRAESTRUCTURAS COMUNES	2019	Operación	30,48	73%	
						800,00	1.690.183

Los fondos del Bono Verde según se reporta a 31 de diciembre de 2020 han sido asignados en su totalidad a inversiones en activos elegibles conforme a los requisitos del Green Bond Framework, siendo que uno de los proyectos que se incluyeron en el informe a 31 de diciembre de 2019 ha sido excluido habiéndose dicho importe asignado a inversiones igualmente elegibles conforme al Green Bond Framework.

Los fondos netos de la emisión del bono han sido gestionados dentro del portafolio de liquidez de la tesorería de Naturgy, en caja u otros instrumentos de liquidez de corto plazo que no incluyen actividades intensivas en gases efecto invernadero u otras actividades controvertidas. Naturgy ha mantenido a cierre de ejercicio un nivel mínimo de caja 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 1.690.183 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 2.645 GWh/año.

Para el cálculo de las emisiones evitadas en 2020 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 es una mejora con respecto al método OM Simple utilizado en años anteriores en el que se 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. Esta mejora en el método de medición utilizado justifica la diferencia en las emisiones evitadas respecto a años previos.

Actuaciones en materia medioambiental y social

En los proyectos se ha considerado la sostenibilidad a lo largo de todo su ciclo de vida, en coordinación con las administraciones competentes, con la participación de los diferentes grupos de interés. En la etapa de diseño, se ha realizado en todos los proyectos un estudio ambiental donde se ha recogido información del entorno (medio físico, biológico, socioeconómico y cultural). Este estudio ha servido de partida para definir las alternativas de proyecto más sostenible tanto ambiental como socialmente, para identificar y valorar los impactos asociados y para definir las medidas de prevención, mitigación y, en su caso compensación, necesarias. Durante la fase de construcción, se lleva a cabo un exhaustivo seguimiento ambiental y arqueológico con objeto de asegurar que el proyecto se ejecuta con las garantías ambientales y sociales establecidas. Durante la etapa de operación, las instalaciones se acogen al sistema de gestión ambiental de Naturgy, que está certificado y auditado externamente UNE-EN ISO 14001, lo que asegura el control y el cumplimiento de los requisitos ambientales, la prevención de accidentes ambientales y la mejora continua en la reducción de nuestros impactos.

Para el cálculo de las emisiones evitadas en 2020 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”.

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: Cantidadas 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	Nº de proyectos cuya financiación es atribuible a los fondos procedentes del Bono Verde, a fecha de cierre.
Total de cantidadas asignadas respecto al total de fondos (en %)	Porcentaje del importe total de la inversión atribuible al Bono Verde en todos los proyectos, respecto del importe total obtenido con la emisión del Bono Verde (fondos del Bono), a fecha de cierre.
Descripción del uso de los fondos no invertidos	Descripción de la gestión de los fondos obtenidos con la emisión del Bono Verde, que no han sido asignados a ningún proyecto, a fecha de cierre, de acuerdo con el "Naturgy Green Bond Framework".

Indicadores de beneficios ambientales

Emisiones evitadas de Gases de Efecto Invernadero (GEI)	Emisiones de CO ₂ (toneladas de CO ₂ /año) que se prevé evitar anualmente mediante los proyectos de energía renovable (eólica y solar), calculadas multiplicando la Producción energética prevista por un factor de emisión medio por región (Península y Canarias). Este factor de emisión se ha calculado según las metodologías de los proyectos de "Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) de UNFCCC", que permiten utilizar, o bien un factor de emisión medio de la región excluyendo las emisiones de las centrales low cost/must run cuando la generación a partir de dichas centrales represente menos del 50% del total del sistema eléctrico (método SIMPLE), o bien un factor de emisión medio del mix eléctrico total de la región (incluyendo las emisiones de las centrales low cost/must) cuando la generación a partir de dichas centrales represente más del 50% del total del sistema eléctrico (método MEDIO). Los datos utilizados para el cálculo de los factores de emisión aplicados proceden de fuentes de información pública en base a estadísticas oficiales.
Capacidad energética	Potencia total (MW) correspondiente a los proyectos que se prevé financiar con el Bono Verde.
Producción energética	Generación de energía eléctrica estimada anual (GWh/año), calculada multiplicando la Capacidad energética por las horas medias de funcionamiento anual por proyecto estimadas, correspondiente a los proyectos que se prevé financiar con el Bono Verde.

Domicilio social
Avda. de San Luis, 77
28033 Madrid

Sede en Barcelona
Plaza del Gas, 1
08003 Barcelona

www.naturgy.com

Edición
Dirección General de Sostenibilidad,
Reputación y Relaciones Institucionales

Diseño
Addicta Comunicación Corporativa



www.naturgy.com