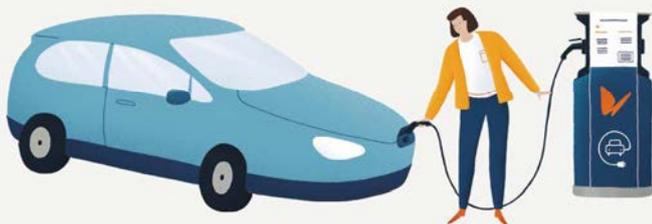




Naturgy 

Informe
de Sostenibilidad
y Estado de Información
no Financiera

2021





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
2021

Informe
de Sostenibilidad
y Estado de Información
no Financiera

2021

El propósito de Naturgy es “**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. Y queremos hacerlo **juntos**: con nuestros empleados, clientes, accionistas y colaboradores”.



Carta
del
Presidente

| 6

1

Nuestros
objetivos y
compromisos

| 12

2

Modelo
de negocio y
estrategia
sostenible

| 16

3

Integridad y
confianza

| 76

4

La oportunidad
de los retos
medioambientales

| 138

5

Experiencia
de cliente

| 206

6

Compromiso y
talento

| 228

7

Innovación y
desarrollo de
nuevos negocios

| 328

8

Responsabilidad
social

| 340

9

Anexos

| 364



Carta del Presidente

Estimado lector,

Durante el año 2021 hemos sido testigos de cómo el mundo intentaba sanar los daños humanos, sociales y económicos provocados por la crisis sanitaria y recuperar el ritmo habitual de los tiempos previos a la Covid-19 en un contexto todavía de gran incertidumbre por la evolución que pueda tener la pandemia.

De estos últimos años nos quedamos con la voluntad global de acelerar la recuperación y el compromiso para avanzar hacia un modelo de desarrollo realmente sostenible. Gobiernos, reguladores, mercados, empresas y en definitiva las personas estamos cada vez más unidos ante retos como el cambio climático, la economía circular o la desigualdad.

Desde el ámbito regulatorio el compromiso con la lucha frente al cambio climático no deja de incrementarse, como demuestra el objetivo de la Unión Europea de ser el primer continente climáticamente neutro en 2050, y que conducirá a una profunda transformación de todos los sectores productivos, con un impacto significativo y especial sobre el energético.

Una compañía que se transforma

En este contexto, en Naturgy continuamos trabajando en el futuro de la compañía, y adaptándonos a un entorno cambiante. Nuestra respuesta es el Plan Estratégico 2021-2025, aprobado por unanimidad por el Consejo de Administración, y que impulsará nuestro papel en la transición energética y en la descarbonización. Supone una hoja de ruta retadora y coherente con la transformación que Naturgy ha estado llevando a cabo durante los últimos cuatro años.

Este Plan Estratégico, con una inversión de 14.000 millones de euros, tiene como objetivo primordial el crecimiento, manteniendo la disciplina financiera, consistente con la transición energética y que nos debe ayudar a acelerar esta transformación.

Adicionalmente, la compañía ha presentado oportunidades de inversión por valor de otros 14.000 millones de euros para el programa Next Gen EU, en seis ámbitos estratégicos: los gases renovables, las energías eléctricas renovables, la movilidad sostenible, la Transición Justa, la eficiencia energética y la digitalización.

Asimismo, en Naturgy queremos consolidarnos como un operador best-in-class en todos los negocios en que operamos -generación, distribución y comercialización de energía- y esto lo queremos conseguir a través de la mejora continua de nuestras operaciones, apoyándonos en una mayor digitalización y reinventando nuestra relación con los clientes.

Este ambicioso plan se apoya en dos pilares fundamentales más: el compromiso en los aspectos Ambientales Sociales y de Gobernanza (ASG) y el consolidar una cultura empresarial dirigida por un propósito transformador que pone a las personas en el centro de todos nuestros objetivos.

Este firme compromiso lo hemos vertebrado en nuestro Plan de Sostenibilidad 2021-2025, en donde se definen 6 palancas con 21 líneas de acción y 74 objetivos comprometidos y alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Somos conscientes que ejecutar esta estrategia requiere una evolución cultural, y que principalmente pasa por potenciar la pasión de los empleados por el proyecto, consolidar los valores fundamentales y alinear a todos con nuestros grupos de interés. Para ello hemos definido nuestro propósito: “Transforming together”.

“Transforming together” significa que en Naturgy estamos convencidos de que todos juntos podemos 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.

Y en Naturgy queremos acometer esta transformación de forma colaborativa y bajo cuatro valores fundamentales: desde una visión innovadora, proactiva y con capacidad de adaptación, afrontando los retos e impulsando las oportunidades de la transición energética, los nuevos modelos de negocio y la digitalización (“Forward Vision”); a través del liderazgo, la determinación y la mejora continua, apostando por la generación de valor desde cada uno de los negocios y mercados, y respondiendo con rigor a las expectativas de todos los stakeholders (“Excellence Driven”); desde el lado más humano, teniendo en cuenta las necesidades de las personas (“People Oriented”) y para contribuir a un mundo más sostenible (“One Planet”).

Una compañía que crece

Durante el ejercicio 2021 Naturgy ha avanzado en el cumplimiento de su hoja de ruta.

Si bien el ejercicio ha estado marcado, sobre todo en la segunda parte del año, por la volatilidad en los mercados internacionales del gas y la incertidumbre regulatoria, Naturgy ha experimentado una recuperación de la demanda y ha cerrado el año con un beneficio neto ordinario de 1.231 millones de euros.

Las magnitudes ordinarias más relevantes presentan el siguiente desempeño:

- El importe neto de la cifra de negocios alcanzó 22.130 millones de euros.
- El beneficio operativo bruto fue 3.983 millones de euros.
- La generación de caja se situó en 2.113 millones de euros.
- La deuda neta total cerró en 12.831 millones de euros.
- Las inversiones de crecimiento ascendieron a 952 millones de euros.
- Contribuimos con 1.140 millones de euros en tributos propios y 1.120 millones de euros principalmente en IVA.

Una compañía enfocada a la neutralidad climática

En 2021 hemos conocido gracias al sexto Informe de Evaluación del IPCC, que la actividad humana inequívocamente ha calentado el clima global desde la época preindustrial. Naturgy, como compañía presente en múltiples regiones, está cada vez más comprometida con la lucha por el cambio climático, que también visualizamos como una oportunidad estratégica. Por ello queremos ser protagonistas en esta transformación del sector energético. Prueba de ello es que más de un 60% de la inversión estimada en el plan estratégico se destinará a triplicar la capacidad de generación renovable instalada de la compañía hasta alcanzar una potencia de 14 GW en 2025.

Además, apostamos decididamente por el impulso de los gases renovables como el biogás o el hidrógeno verde como vía para la descarbonización. Durante el segundo trimestre de 2021, Naturgy se convirtió en la primera empresa de España en inyectar gas renovable a la red de distribución de gas, lo que nos posiciona a la vanguardia de la innovación en el desarrollo de este nuevo vector energético, que contribuirá de manera significativa a la descarbonización del sistema energético y, en consecuencia, a la reducción de emisiones de carbono y el impulso de la economía circular. En nuestra estrategia estimamos la inyección de más de 1 TWh de gas renovable en la red de gas en España en 2025. Actualmente, el 95% de las redes de gas de la distribuidora de Naturgy ya están preparadas para el gas renovable y el hidrógeno.

Naturgy quiere ser un actor clave en la transición energética, por lo que se ha comprometido a ser neutra en emisiones de carbono en 2050, reduciendo el total de las emisiones, alcances 1, 2 y 3, en un 24% en 2025 respecto al año base 2017, tal y como refleja el Plan Estratégico y nuestro Plan de Sostenibilidad.

En este aspecto, durante 2021 hemos continuado dando pasos firmes para la consecución de nuestros objetivos. Prueba de ello son la evolución de las emisiones directas de alcance 1 que han sido 13 MtCO₂ eq, lo que representa un 37% menos que en 2017, nuestro año base, o la huella de carbono total, que incorpora también las emisiones indirectas, que ha sido de 150 MtCO₂, un 9% inferior a la de 2017.

Un hito destacable en el ámbito regulatorio ha sido la aprobación definitiva a finales de 2021 de los Reglamentos Delegados con los criterios técnicos de selección de las actividades económicas sostenibles de acuerdo con la Taxonomía de la UE y los contenidos, la presentación y la metodología para su divulgación. Naturgy ha afrontado en este ejercicio la clasificación de sus actividades de acuerdo con la taxonomía de una forma rigurosa y uniforme, para conocer el grado de contribución de la compañía a los objetivos medioambientales definidos y, al mismo tiempo, dar seguridad a accionistas e inversores frente al *greenwashing*.

De este modo y anticipándonos a las exigencias de divulgación de información de 2022, la compañía ha realizado un análisis preliminar de la proporción de actividades elegibles y alineadas de acuerdo con la taxonomía europea. Los resultados de elegibilidad resultantes para los indicadores de Volumen de negocios, Opex y Capex son 10%, 37% y 61% respectivamente. Adicionalmente, 10 de las 11 actividades elegibles están 100% alineadas.

No obstante, el compromiso ambiental de la compañía no queda solo reducido al ámbito climático. También la protección de la biodiversidad está íntimamente ligada al reto del clima y requiere de igual forma de una actuación urgente por parte de todos. Naturgy destina recursos y colabora con entidades y expertos con el objetivo de minimizar el impacto sobre la biodiversidad y alcanzar la no pérdida neta de biodiversidad, promoviendo la creación neta de capital natural siempre que sea posible. Para 2025 nos hemos comprometido a desarrollar más de 350 actividades al año. Estamos en camino de alcanzar esta meta, ya que en 2021 la compañía ha realizado 302 actuaciones en biodiversidad.

Una compañía orientada a la excelencia

En un entorno cada vez más exigente, con alta competitividad y en un contexto retador, no entendemos la transformación sin la excelencia. Una excelencia que implica liderazgo, determinación y mejora continua.

Liderazgo, porque en un año donde el precio de la electricidad ha superado récords a diario, Naturgy ha pensado en las personas y ha dado un paso al frente lanzando la iniciativa Compromiso. La iniciativa destina toda nuestra capacidad de generación eléctrica infra marginal disponible para ofrecer electricidad a un precio competitivo de 65 €/MWh, que será mantenido durante tres años. Así, la compañía quiere ayudar a los hogares, empresas y pymes a hacer frente a una situación nunca vista.

Durante 2021 la compañía ha seguido adaptando sus productos, procesos y canales para adaptarlos a las necesidades de los clientes, haciéndolos más digitales, sencillos, entendibles y sostenibles. Buenos ejemplos de estas premisas son nuestra tarifa Zen, una tarifa plana que aporta tranquilidad al cliente residencial; o nuestro producto Naturgy Solar, que facilita al cliente disponer de una instalación de autoconsumo sin preocupaciones. Somos conscientes que queda todavía mucho por hacer, pero avanzamos a paso firme pensando siempre en nuestros clientes.

El excelente servicio que proporciona Naturgy a sus clientes no sería posible sin contar con la colaboración de una cadena de suministro comprometida y alineada con nuestros valores y propósito. Durante 2021, Naturgy ha trabajado con cerca de 6.000 proveedores y contratistas. Más de un 70% del volumen de compra que presenta riesgo alto en aspectos ASG fue auditado y seguimos trabajando para que este porcentaje se incremente hasta alcanzar el 95% en 2025.

Una compañía responsable con la sociedad

La transición energética impacta también en los cambios necesarios a acometer para cambiar nuestro modelo energético, pues si bien representan una oportunidad, también pueden generar, en el corto plazo, efectos colaterales en algunas comunidades que se vean impactadas por los cambios en la economía y empleabilidad de sus territorios.

El cierre de nuestras centrales térmicas de carbón es un ejemplo. Para abordarlo, Naturgy está implementando planes de acompañamiento que buscan fomentar la actividad económica en dichos lugares, en coherencia con el vínculo histórico que la empresa tiene en estos territorios, tal como refleja nuestro informe de Transición Justa publicado en julio de 2021. En este sentido me gustaría destacar el proyecto que estamos desarrollando en el emplazamiento donde se ubicaba la central de La Robla, en León; donde está previsto desarrollar un proyecto para producir hidrógeno renovable a partir de una planta fotovoltaica y un electrolizador para cubrir consumo local e inyección a la red de gas.

Estos son meros ejemplos de nuestro compromiso con la sociedad, que entendemos es parte fundamental del desarrollo de los nuevos proyectos de infraestructuras. Nuestra vocación de permanencia y arraigo en los territorios hace que acompañemos nuestros desarrollos de evaluaciones de impacto social y mantengamos un diálogo y una relación constante con las comunidades afectadas por la actividad de la compañía.

Asimismo, durante 2021, 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. Este último ejercicio, se ha colaborado con 18 entidades y se han realizado 769 rehabilitaciones a partir de donaciones de particulares y aportaciones de la Fundación.

Una compañía centrada en las personas

Queremos desarrollar nuestro propósito transformador juntos, trabajando por y para las personas. Es por eso por lo que en 2021 hemos apostado por potenciar el talento joven y la paridad de género, a través de programas de contratación novedosos como Flex & Lead e iniciativas de desarrollo de talento como Internal Lead Talent, con el objetivo de alcanzar un 40% de mujeres en puestos directivos en 2025 y atraer a jóvenes menores de 30 años. También hemos puesto en marcha un nuevo modelo de medición de satisfacción y compromiso entre nuestros profesionales utilizando la plataforma Happyforce.

En el ámbito de la seguridad y salud, hemos aprobado el Plan de acción en seguridad y salud 2021-2023; basado en seis ejes transversales y más de 30 líneas de actuación que ya han tenido los primeros resultados internos, como refleja la reducción de la mortalidad en empresas colaboradoras durante 2021.

Una compañía íntegra, confiable y transparente

Como compañía responsable con una profunda convicción en la ética y la integridad, en 2021 hemos modificado el Código Ético para incorporar la referencia explícita a las nuevas políticas y preocupaciones sociales como los conflictos de interés o los derechos digitales. La aprobación de estas políticas y otros reglamentos de gobierno corporativo, al igual que el desempeño impecable de nuestra actividad, son exigidos y aprobados por nuestro Consejo de Administración. Un órgano que demuestra, no sólo el cumplimiento de los más altos estándares de buen gobierno, sino que corrobora el compromiso de los accionistas de la compañía con la sostenibilidad como palanca fundamental de creación de valor a largo plazo. En esta línea, se ha establecido ligar una parte de la retribución variable del equipo directivo a aspectos ASG, muestra del compromiso de todos los empleados con la sostenibilidad.

El año 2021 ha confirmado que la digitalización es un elemento esencial en el día a día de la compañía. La capacidad de adaptación al entorno digital y de respuesta ante incidentes o ataques de ciberseguridad son condición sine qua non para mantener una posición competitiva en el mercado. Así, la compañía ha finalizado la implantación del Plan de respuesta a ciber incidentes en el centro global de operaciones de seguridad del grupo.

Y en lo relativo a la rendición de cuentas, si bien Naturgy cumple diligentemente con las actuales obligaciones de divulgación de información no financiera, durante 2021 ha realizado un ejercicio de preparación ante futuras exigencias al adoptar los Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Con este trabajo, la compañía suma un nuevo marco de reporte a los GRI Standards, los requerimientos de la Ley 11/2018, los United Nations Guiding Principles Reporting Framework, las recomendaciones de la TCFD en cuanto a los riesgos climáticos y aumenta así la transparencia informativa y la comunicación responsable, veraz, eficaz e íntegra de la información financiera y no financiera de las actuaciones de la compañía. Asimismo, el informe rinde cuenta sobre nuestra contribución al Acuerdo de París y 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.

Una compañía reconocida

La transformación profunda que estamos llevando a cabo como compañía, bajo principios que contribuyan a construir una sociedad más justa, respetuosa con el planeta y con las personas en el centro, es merecedora de reconocimientos internacionales.

Naturgy ha sido reconocida a nivel mundial como la mejor empresa energética del año en la edición 2021 de los Platts Global Energy Awards; un éxito que debemos atribuir a todo el equipo humano de Naturgy.

Asimismo, y una vez más, Naturgy ha sido valorada por su desempeño medioambiental, social y de buen gobierno en los índices y rankings de sostenibilidad de mayor relevancia a nivel internacional. Como ejemplos de ello, la compañía ha seguido siendo reconocida con AAA por el MSCI index y es la única empresa española incluida en la A-List de la organización Carbon Disclosure Project (CDP) por su gestión del agua –máxima distinción otorgada a las empresas de todo el mundo por su gestión de los recursos hídricos– y, por undécima vez consecutiva, es líder mundial en la categoría de clima por su acción frente al cambio climático.

Finalmente, quisiera aprovechar esta oportunidad para agradecer la confianza, el trabajo y el esfuerzo de todas aquellas personas que hacen que este proyecto de empresa sea posible. El apoyo de los accionistas, la fidelidad de nuestros clientes y proveedores, su confianza y compromiso y, de forma especial, a todos los profesionales vinculados al proyecto Naturgy. Soy consciente de las situaciones difíciles que muchos de ellos han tenido que afrontar o afrontan a nivel personal, y del esfuerzo que han tenido que realizar para asegurar la continuidad de las operaciones y el nivel de excelencia en el servicio al que están acostumbrados nuestros clientes. Todos los logros que menciono en esta carta, y los que aparecen a lo largo del informe, les pertenecen a todos ellos. Ninguno de los resultados conseguidos se hubiese podido lograr sin la contribución individual de cada uno. A todos ellos, muchas gracias por su compromiso y su dedicación.

Y a todos ustedes, les invito ahora a profundizar en la lectura del presente informe, en el que podrán conocer en mayor detalle nuestro modelo de negocio, nuestra estrategia y nuestros compromisos, así como juzgar por ustedes mismos los resultados del ejercicio 2021 que acabamos de finalizar.

Muchas gracias a todos,



Francisco Reynés
Presidente Ejecutivo

Madrid, marzo 2022.

Naturgy

Transforming together

En Naturgy, **transformamos**
juntos, innovando para
un futuro mejor.



1

Nuestros objetivos y compromisos

1. Nuestros objetivos y compromisos

Plan de Sostenibilidad 2021-2025

En julio de 2021 Naturgy ha lanzado un nuevo Plan Estratégico para el período 2021-2025, donde uno de los pilares fundamentales del plan es la sostenibilidad, resumida en los aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG).

Como resultado de todo ello se ha definido un Plan de Sostenibilidad a 2025 con objetivos cuantificables que permiten seguir la consecución de la estrategia sostenible de la compañía por parte de la Comisión de Sostenibilidad. El plan se estructura en 6 palancas con 21 líneas de acción y 74 objetivos comprometidos y alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

Los objetivos clave del Plan de Sostenibilidad se muestran a continuación y se explican en los diferentes apartados de este informe.



	Objetivo 2025 ⁽¹⁾	2021	2020
Indicadores Plan de Sostenibilidad - Palanca 1. Integridad y confianza			
Índice internacional BitSight de Naturgy Energy Group, S.A.	790	690	680
Nivel de cobertura de auditorías ASG sobre volumen de compra con riesgo alto ASG (%)	95,0	72,2	69,6
Mantener y renovar la Certificación ISO37001 y UNE19601 (gestión antisoborno y compliance penal)	Renovar	Sí	Sí
Indicadores Plan de Sostenibilidad - Palanca 2. La oportunidad de los retos medioambientales			
Emissiones absolutas GEI alcance 1 y alcance 2 (millones tCO ₂ eq)	11,4	13,5	15,5
Emissiones absolutas GEI alcance 3 (millones tCO ₂ eq)	114,1	136,5	123,2
Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh)	171	261	297
Mix de generación de origen renovable medido en potencia instalada sobre total del grupo (%)	56	33	29
Indicadores Plan de Sostenibilidad - Palanca 3. Experiencia de cliente			
Satisfacción global con la calidad del servicio (1-10)	8,0	7,5	7,7
Interacción canales digitales (%)	53,8	48,7	41,4
Indicadores Plan de Sostenibilidad - Palanca 4. Compromiso y talento			
Mujeres en puestos directivos (%)	>40	21,2	22,6
Satisfacción del empleado (eNPS), 0 a 100. Número de acciones con impacto en satisfacción global (%)	40	24	No disponible
Índice de frecuencia de accidentes con tiempo perdido personal propio (criterio OSHA)	*0,12	0,10	0,04
Índice de gravedad de accidentes con tiempo perdido personal propio (criterio OSHA)	*6,15	2,61	4,14
Indicadores Plan de Sostenibilidad - Palanca 5. Innovación y desarrollo de nuevos negocios			
Proyectos de gas renovable en servicio (número)	>30	2	2
Retos y pruebas de concepto con startups en programas de innovación abierta (número)	>100	5	12
Indicadores Plan de Sostenibilidad - Palanca 6. Responsabilidad social de nuevos negocios			
Inversión social total ⁽²⁾ (millones de euros)	*>8	10	10

⁽¹⁾ Los objetivos marcados con un asterisco (*) son objetivos en revisión, ya que en el momento de su definición se disponía de menor información de la que se dispone en la actualidad, lo que hace que su grado de ambición deba ser reconsiderado.

⁽²⁾ Incluye inversión social en la comunidad local e inversión filantrópica. Se estima que cuando se disponga de una metodología de valoración del impacto social estas cifras variarán y se establecerán objetivos definitivos.

Naturgy

Transforming together

Transformamos el mundo desde la **innovación**, la **proactividad** y la capacidad de adaptación, afrontando los retos e impulsando las oportunidades de la **transición energética**, los nuevos modelos de negocio y la **digitalización**.



2

Modelo de negocio y estrategia sostenible

- | 18 Resiliencia del modelo de negocio.
- | 36 Estrategia de Naturgy.
- | 46 Creación de valor.
- | 55 Finanzas sostenibles y taxonomía.

2. Modelo de negocio y estrategia sostenible

1. Resiliencia del modelo de negocio

La historia de más de 175 años de Naturgy demuestra que la permanencia de la compañía es consecuencia de haber sabido adaptar el modelo de empresarial a los cambios sociales, tecnológicos y económicos que ha experimentado el mundo durante todo este tiempo; aprovechando en cada momento las oportunidades que el entorno ha propiciado.

De nuevo, ante un cambio de paradigma en el sector energético consecuencia del reto global que plantea la lucha contra el cambio climático, Naturgy se transforma y reorienta su modelo de negocio hacia la transición energética.

Alcanzar el éxito en la adaptación a los retos y las oportunidades del entorno es posible gracias a que la compañía cuenta con un sólido y robusto modelo de gestión, que ha sido probado a lo largo de la historia en diferentes contextos y a la cultura transformadora que caracteriza a la compañía.

En la actualidad, Naturgy afronta los desafíos globales en torno a la transición energética y a los que tiene que hacer frente la sociedad en las próximas décadas, a través de una estrategia transformadora y de un modelo de negocio sostenible y resiliente que contribuya a los retos sociales y ambientales a los que se enfrenta la humanidad.

Estructura organizativa y negocios en los que opera

Naturgy Energy Group, S.A. se constituyó en 1843 y tiene su domicilio social en Avenida de América, número 38, de Madrid.

Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales (en adelante, Naturgy) constituye un grupo dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios. El modelo de negocio del grupo, centrado en la creación de valor para todos los grupos de interés, está comprometido con el desarrollo sostenible de la sociedad, garantizando el suministro de energía competitiva, segura y con el máximo respeto al medio ambiente.

Naturgy está presente en más de 20 países, suministra gas y electricidad a 16 millones de clientes y tiene una potencia instalada de 15,9 GW y un mix diversificado de generación de electricidad.

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

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

Nuestra visión de futuro, sin olvidar nuestras raíces y nuestros 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.

Con esta visión, el **nuevo propósito** de la compañía, elaborado durante el proceso de elaboración del Plan Estratégico 2021-2025, se ha diseñado para dar respuesta a la necesidad de construir un modelo de crecimiento sostenible que nos permita alcanzar los retos de la transición energética.

Transforming together

Transformamos 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. Y queremos hacerlo juntos: con nuestros empleados, clientes, accionistas y colaboradores.

En base a cuatro valores que están en el ADN de la compañía:

FORWARD VISION

Innovando para un futuro mejor

Transformamos el mundo desde la innovación, la proactividad y la capacidad de adaptación, afrontando los retos e impulsando las oportunidades de la transición energética, los nuevos modelos de negocio y la digitalización.



PEOPLE ORIENTED

Transformando desde el lado más humano

Transformamos el mundo desde la cercanía, la transparencia y la confianza, activando su firme compromiso con las personas -empleados, clientes, accionistas y colaboradores- y transformando el talento y la pasión en impacto positivo.



EXCELLENCE DRIVEN

Trabajando con excelencia

Transformamos el mundo desde el liderazgo, la determinación y la mejora continua, apostando por la generación de valor desde cada uno de los negocios y mercados, y respondiendo con rigor a las expectativas de todos los stakeholders.



ONE PLANET

Por una sociedad más sostenible

Transformamos el mundo desde la sostenibilidad, el respeto y el compromiso con el medioambiente, sociedad y gobierno corporativo, demostrando ser una empresa responsable que contribuye de manera relevante al progreso, el bienestar y el futuro del planeta.



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

Por este motivo, el nuevo **Plan Estratégico 2021-2025** de Naturgy centra los esfuerzos en los siguientes pilares:

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



Modelo de negocio

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

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

- Gestión de la Energía y Redes:
 - Redes Iberia: engloba los negocios de redes de gas y redes de electricidad en España.
 - Redes Latinoamérica: engloba los negocios de redes de gas en Argentina, Chile, Brasil y México y los negocios de redes de electricidad en Argentina y Panamá.
 - Gestión de la Energía: engloba los negocios de comercialización internacional de GNL, mercados y aprovisionamientos, gestión de gasoductos, generación térmica en España y generación térmica en Latinoamérica (México, República Dominicana y Puerto Rico).
- Renovables y Nuevos Negocios:
 - Renovables España y Estados Unidos: incluye la gestión del parque y los proyectos de generación de fuentes de energía hidráulica, eólica, mini hidráulica, solar y cogeneración. Hasta 2020, las actividades incluidas en este segmento se desarrollaban exclusivamente en el ámbito de España. En 2021, Naturgy ha adquirido en Estados Unidos una cartera de proyectos solares de 8 GW junto con 4,6 GW de proyectos de almacenamiento de energía, de los cuales, 25 proyectos por un total de 3,2 GW solar y 2 GW de almacenamiento podrían estar operativos antes de 2026.
 - Renovables Latinoamérica: incluye la gestión del parque y los proyectos de generación de electricidad renovable de Global Power Generation (GPG) situado en Latinoamérica (Brasil, Chile, Costa Rica, México y Panamá).
 - Renovables Australia: incluye la gestión del parque y los proyectos de generación de electricidad renovable de GPG situado en Australia.
- Comercialización: tiene como objetivo gestionar el modelo comercial a clientes finales tanto para gas, como para electricidad y servicios, incorporando nuevas tecnologías y servicios y desarrollar todo el potencial de la marca.

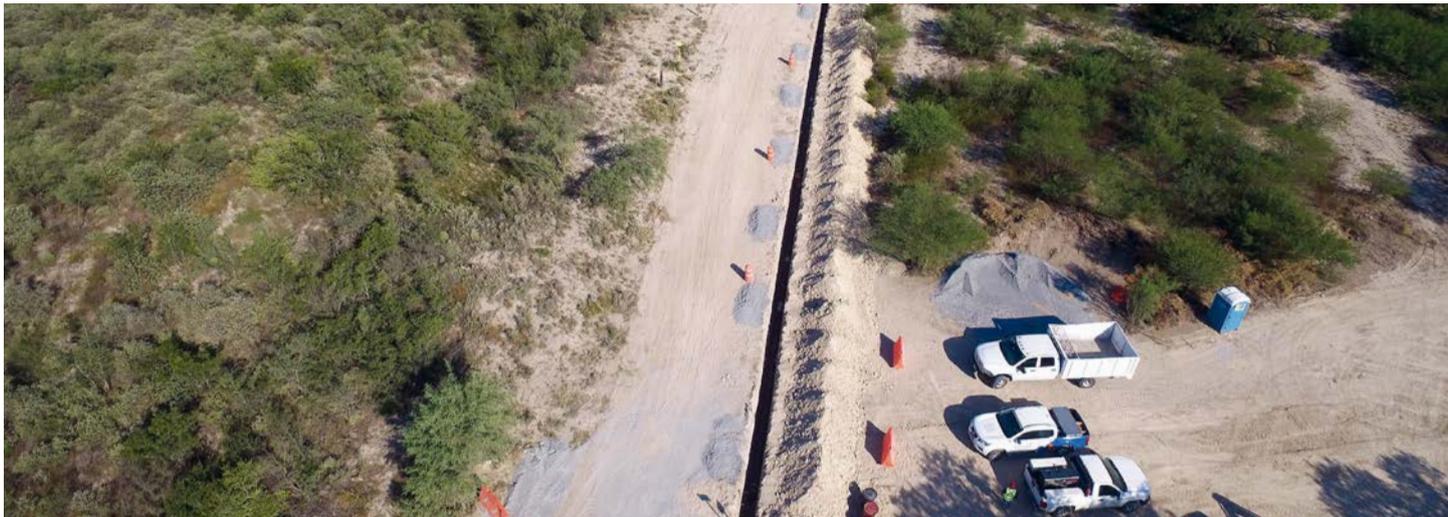
A lo largo de la cadena de valor, el modelo de negocio de Naturgy se diferencia por ser líder en el sector del gas y ser un referente en el sector eléctrico, en ambos casos garantizando la continuidad del suministro, aspecto esencial para prestar un servicio de calidad y para el cumplimiento de la función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

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

Negocios en los que opera

Liderazgo en el negocio del gas

	Redes	Gas
	Distribución de gas	Infraestructuras
	11 millones de puntos de suministro. 135.640 km de red.	Buques metaneros l/p. Gasoductos de transporte Medgaz.
Nuestro posicionamiento	<p>España Líder en España con una cuota de mercado del 68%, distribuyendo gas natural a más de 1.100 municipios en nueve comunidades autónomas y 5,4 millones de clientes.</p> <p>Latinoamérica Primera distribuidora de Latinoamérica, donde suministra a más de 5,6 millones de clientes. Presencia en Argentina, Brasil, Chile, México y en cinco de las principales ciudades latinoamericanas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nueve buques metaneros (1,43 Mm³). - Participación del 24,5% en el gasoducto del Medgaz. - Participación en la planta de regasificación de Ecoeléctrica y la planta de licuefacción de Qalhat. - Capacidad de almacenamiento propio de 0,8 bcm y arrendado de 0,8 bcm.
Nuestras fortalezas	<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>Inversión y desarrollo de proyectos en nuevas tecnologías de gases renovables, neutros o incluso negativos en CO₂.</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>



Aprovisionamiento

~ 29 bcm de cartera de suministro.

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

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

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

Comercialización

372 TWh de gas suministrado.

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

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

Cuota de mercado de contratos de gas del **45,9%** 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 térmica
	4,7 millones de puntos de suministro. 153.981 km de red.	10,6 GW de capacidad de generación.
Nuestro posicionamiento	<p>España Tercer operador en el mercado español donde distribuye electricidad a 3,8 millones de clientes.</p> <p>Latinoamérica Presencia en Argentina y Panamá (0,9 millones de clientes).</p> <p>Naturgy tiene una posición de liderazgo en los mercados donde opera.</p>	<p>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 17,5%.</p> <p>Internacional Capacidad de 2,6 GW: 2,4 GW centrales de ciclo combinado (México) y 0,2 GW fuel (República Dominicana).</p>
	<p>Naturgy es un operador eficiente en términos de costes de operación y mantenimiento del negocio de distribución eléctrica.</p> <p>En julio de 2021 se ha producido la venta del negocio de distribución de electricidad en Chile, actividad clasificada como mantenida para la venta.</p>	<p>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.</p> <p>Inversión y desarrollo de proyectos en nuevas tecnologías de gases renovables, neutros o incluso negativos en CO₂.</p>
Nuestras fortalezas		



Generación renovable

5,2 GW de capacidad de generación.

España

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

Internacional

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

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

En 2021, Naturgy ha adquirido en Estados Unidos una cartera de proyectos solares de 8 GW junto con 4,6 GW de proyectos de almacenamiento de energía.

Comercialización

23,9 TWh comercializados.

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

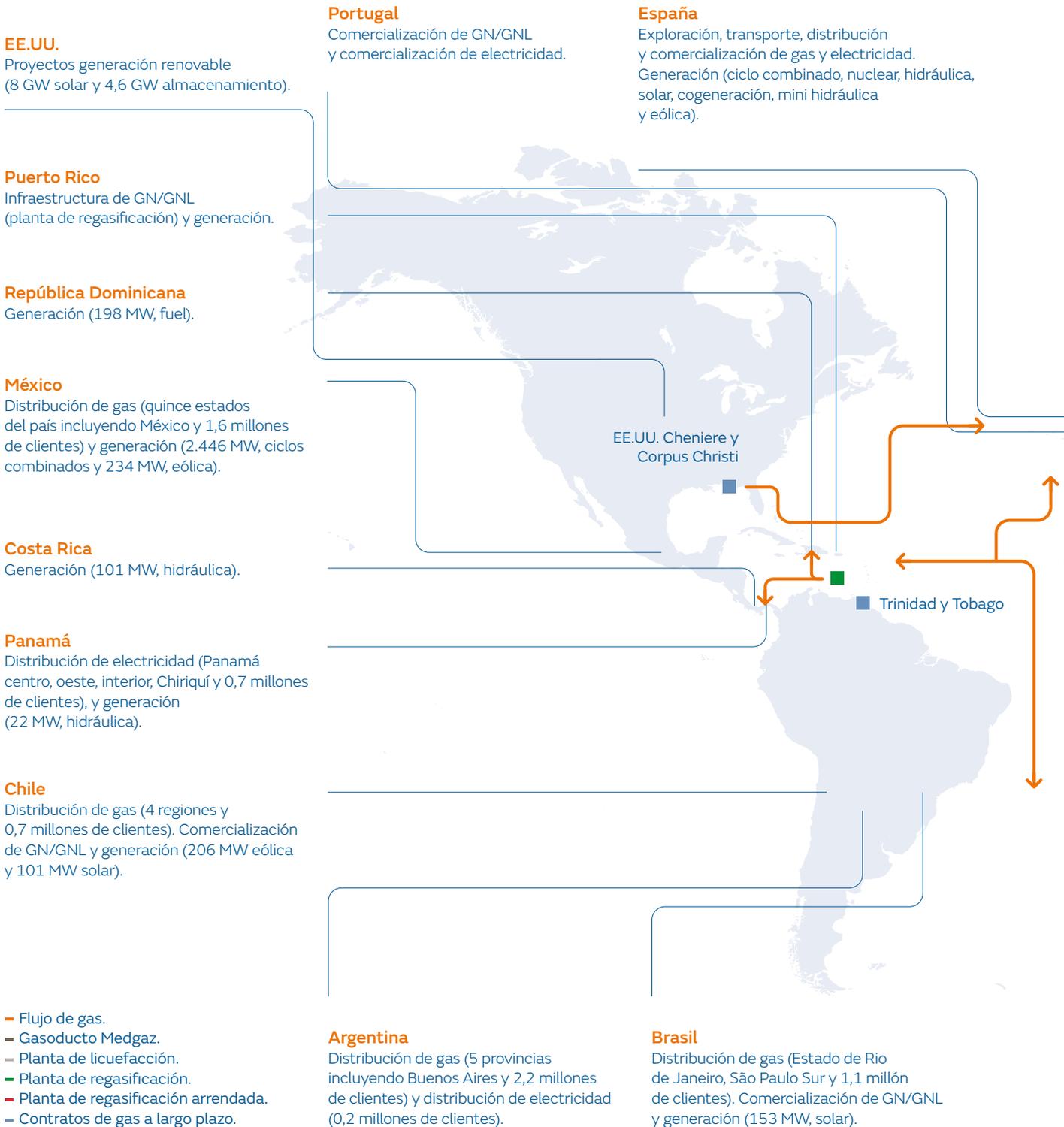
Uno de los agentes principales del mercado español.

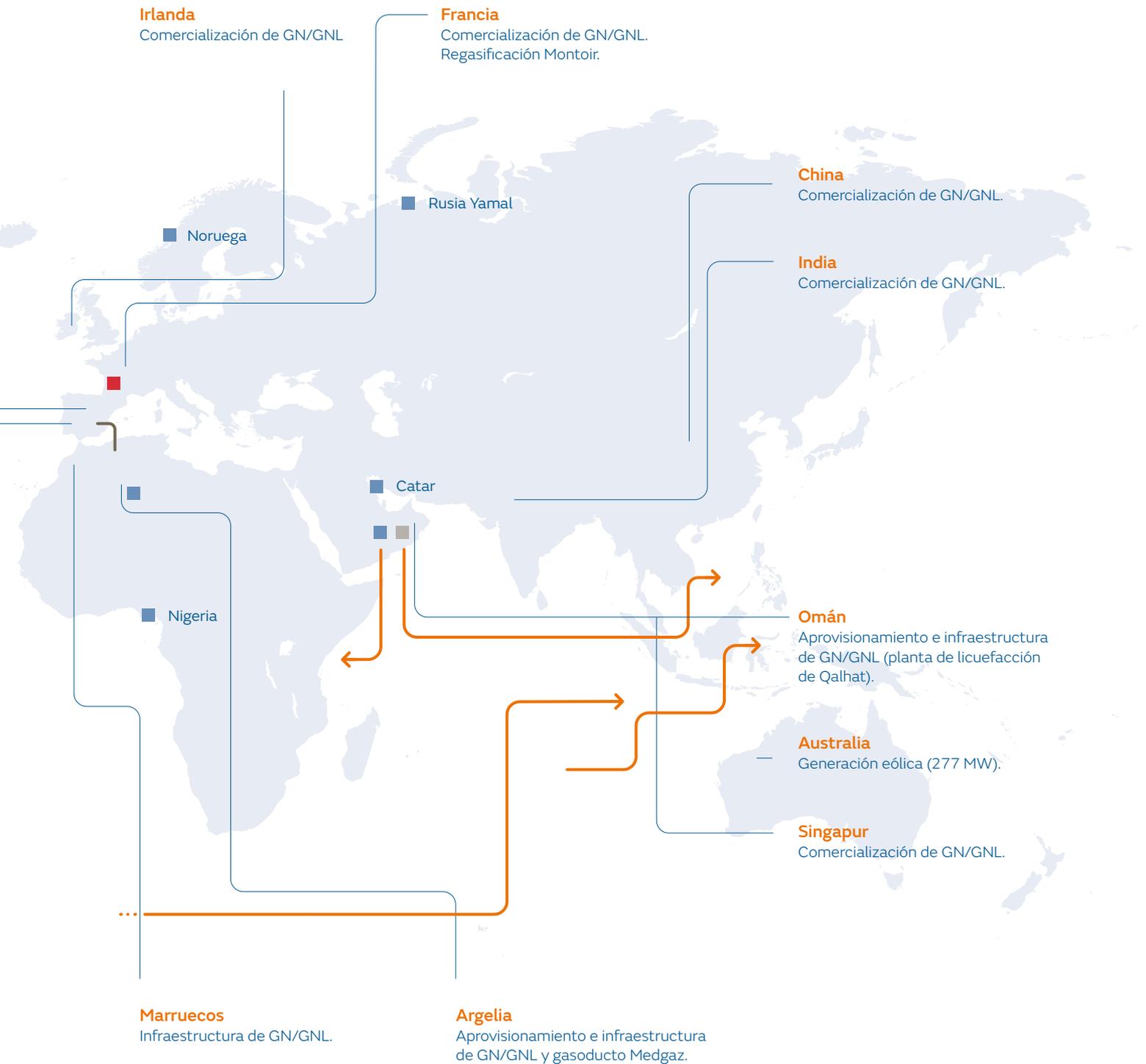
Oferta combinada de energía dual y amplia gama de servicios de valor añadido.

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.



Presencia geográfica





Los negocios de distribución de electricidad en Chile, distribución de gas en Perú y generación de carbón en España fueron considerados como actividades interrumpidas a 31.12.2020.

Situación de la entidad

Evolución y resultados 2021

- Resultados generales

Importe neto de la cifra de negocios

El importe neto de la cifra de negocios del ejercicio 2021 alcanza 22.140 millones de euros y registra un incremento del 44,3% respecto al año 2020, principalmente como consecuencia de la recuperación de la demanda por la evolución favorable de la pandemia y del aumento de los precios de la energía en el periodo.

Evolución del ebitda

El ebitda del ejercicio 2021 alcanza los 3.529 millones de euros incluyendo los elementos no ordinarios.

El ebitda ordinario alcanzó los 3.983 millones de euros en 2021, un 7,2% más que en 2020, apoyado principalmente por la recuperación gradual de la demanda de energía, el aumento de los precios y el impacto positivo de las posiciones abiertas en los mercados de energía. Los negocios de redes se mantuvieron resistentes, mientras que las energías renovables se vieron afectadas por algunos eventos y ajustes específicos en España. La actividad de comercialización en España se ha visto impactada por mayores costes de aprovisionamiento de gas y precios del pool, especialmente durante la segunda mitad del año.

Ratio de endeudamiento

La deuda neta asciende a 12.831 millones de euros mientras que la deuda financiera neta/ebitda se sitúa en 3,6 veces en comparación con 3,9 veces a 31 de diciembre de 2020.

Flujo de caja

El flujo de caja libre de 2021, después de minoritarios, ascendió a 2.113 millones de euros impulsado por el efectivo de operaciones y los cobros de efectivo por la venta de CGE y el acuerdo para salir de UFG. Deducido el Capex ascendió a 1.423 millones de euros en el período. Por otro lado, el repunte y la volatilidad en los precios del gas tuvieron un impacto negativo temporal en el consumo de capital de trabajo, especialmente en el cuarto trimestre de 2021, lo que ha compensado parcialmente la reducción esperada en la deuda neta. Sin embargo, dicho impacto se considera transitorio y se espera que el consumo de *Working Capital* se normalice en los próximos trimestres.

Continúa >

Transacciones completadas

- Naturgy, ENI y la República Árabe de Egipto completaron el acuerdo alcanzado en 2020 para resolver amistosamente los conflictos que afectan a Unión Fenosa Gas, con unas plusvalías por un importe total de 127 millones de euros. Adicionalmente, se han consolidado globalmente (100%) los activos de UFG cedidos a Naturgy.
 - Se completó la venta de la totalidad de la participación accionarial de Naturgy (96,04%) en CGE Electricidad a State Grid International Development Limited (SGID), con una recaudación de 2.591 millones de euros.
 - Refinanciación de préstamos y líneas de crédito revolving en España y negocios internacionales por un total de 3.771 millones de euros y 299 millones de euros respectivamente, que incluyen:
 - Refinanciación de una línea de crédito revolving sindicada aumentando el límite de 1.750 millones de euros a 2.000 millones de euros con métricas ASG en el mecanismo de fijación de precios.
 - GPG ha obtenido la ampliación de su préstamo sindicado de 1.400 millones de dólares por un año adicional.
 - Naturgy completó la emisión de valores perpetuos subordinados por importe de 500 millones de euros, amortizables a partir de febrero de 2027, con una rentabilidad anual del 2,375%. Como parte de la transacción, la empresa realizó una oferta pública, limitada a 500 millones de euros, por los valores perpetuos subordinados en circulación rescatables a partir de noviembre de 2022.
-

Inversiones

Las inversiones materiales e intangibles del año 2021 alcanzan los 1.484 millones de euros, con un incremento del 16,0% respecto a las del ejercicio anterior.

Las inversiones de mantenimiento en el ejercicio 2021 ascienden a 532 millones de euros vs. 546 millones de euros en 2020, una reducción del 2,6%.

Las inversiones de crecimiento en el ejercicio 2021 representan aproximadamente el 65% del total y asciende a 952 millones de euros. Las inversiones de crecimiento en el 2021 incluyen:

- Un total de 579 millones de euros invertidos en la construcción de diferentes proyectos renovables, de los cuales 213 millones de euros en España, 328 millones de euros en Australia y 38 millones de euros en Latam.
- 249 millones de euros invertidos en el desarrollo de redes, de los cuales 127 millones de euros en España y 122 millones de euros en Latam.
- 113 millones de euros en la actividad de comercialización.

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

- Naturgy alcanzó varios acuerdos en Australia que aumentarán su presencia en el país a más de 750MW en 2022.

- El 15 de enero de 2021, Naturgy, a través de su filial 100% participada Naturgy Solar USA, LLC, adquirió el 100% de una cartera de proyectos solares de 8 GW junto con 4,6 GW de proyectos de almacenamiento de energía que abarcan nueve estados de EE. UU., de los cuales 25 proyectos por un total de 3,2 GW de energía solar y 2 GW de almacenamiento podrían estar operativos antes de 2026. Como parte de la transacción, Naturgy también firmó un acuerdo de desarrollo de cinco años con Candela Renewables, un equipo de primera clase que posee más de 20 años de experiencia en el campo, con una trayectoria comprobada en el desarrollo de proyectos solares y de almacenamiento de energía en los EE.UU.
- El 15 de marzo de 2021, Naturgy se adjudicó 45MW de capacidad solar en Canarias, lo que permitirá al grupo duplicar su actual capacidad instalada en la región.
- Por último, el 26 de enero y el 19 de octubre de 2021, Naturgy se adjudicó un total de 235MW y 221MW respectivamente de proyectos eólicos y solares en el marco de las subastas renovables españolas.

Principales magnitudes económicas y operativas

Las acciones de Naturgy cerraron el ejercicio de 2021 a un precio de 28,63 euros y una capitalización bursátil de 27.760 millones de euros, lo que supone un aumento de la cotización del 51,0% respecto al cierre del año anterior.

• Principales magnitudes económicas

	2021	2020
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	22.140	15.345
Beneficio operativo bruto (ebitda) (millones de euros)	3.529	3.449
Inversiones totales (millones de euros)	1.484	1.279
Beneficio neto (millones de euros)	1.214	(347)
Dividendo pagado (millones de euros)	1.290	1.370
Cotización de la acción a 31 de diciembre (euros)	28,63	18,96
Beneficio por acción (euros)	1,26	(0,36)

Nota: mejora generalizada de los indicadores en 2021 por el impacto en 2020 del efecto COVID-19 y del deterioro de activos por 1.019 millones e euros (después de impuestos).

• Contribución al ebitda por actividades (%)

	2021	2020
Renovables, Nuevos Negocios e Innovación	13,8	10,4
Comercialización	(2,7)	9,5
Gestión de la Energía y Redes	92,6	82,6
Otros	(3,7)	(2,5)

- Indicadores de estadísticas bursátiles

	2021	2020
Nº de accionistas (en miles)	60	75
Cotización a 31/12 (euros)	28,63	18,96
Beneficio por acción (euros)	1,26	(0,36)
Capital social (nº de acciones)	969.613.801	969.613.801
Capitalización bursátil (millones de euros)	27.760	18.384

- Ratios financieros

	2021	2020
Endeudamiento (%) ⁽¹⁾	59,1	54,7
Ebitda/Coste deuda financiera neta	7,2x	6,9x
Deuda neta/ebitda	3,6x	3,9x

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

- Beneficios obtenidos por país (millones de euros)

	2021	2020
España	512	(642)
Argentina	15	(126)
Brasil	62	48
Chile	151	117
México	141	144
Panamá	17	11
Resto Latam	56	24
Total Latam	442	218
Resto del mundo	260	77
Total	1.214	(347)

Nota: en 2020 se realizó una depreciación de activos por 1.019 millones de euros (después de impuestos).

• Principales magnitudes operativas de Naturgy

	2021	2020
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	449.435	403.910
Transporte de gas/EMPL (GWh)	74.241	49.383
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11.037	11.052
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	4.776	4.727
Red de distribución de gas (km)	135.640	134.802
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad (km)	153.981	151.495
Energía eléctrica producida (GWh) ⁽¹⁾	41.754	41.977

⁽¹⁾ En 2020 se incluye energía eléctrica producida por carbón en España.

• Aprovisionamiento y transporte de gas (%)

	2021	2020
Otros (GNL)	9,4	15,5
Nigeria	5,2	5,6
Trinidad y Tobago	6,7	10,3
Estados Unidos	21,3	17,5
Otros (GN)	6,5	14,1
Argelia	22,8	15,0
Omán/Egipto/otros ⁽¹⁾	11,9	4,0
Qatar	5,1	3,8
Noruega	0,6	3,2
Rusia	10,5	11,0

⁽¹⁾ En 2020 gas proveniente de Unión Fenosa Gas.

Durante el año 2020, se hizo frente a la reducción de la demanda por causa de la pandemia ejercitando herramientas de flexibilidad existentes en algunos de los contratos de suministro, como los de EE UU y Argelia. En 2021, el contrato de suministro de GNL desde Corpus Christi (EEUU), que comenzó operaciones en el segundo trimestre de 2020, suministró ya el 100% de su volumen contractual. En cuanto al suministro de GN desde Argelia, en octubre finalizó el contrato que suministraba gas a través del Magreb, quedando únicamente vigentes los contratos que se abastecen a través del gasoducto Medgaz.

- Gas renovable

	2021	2020
Proyectos de gas renovable en servicio (número)	2	2
Capacidad de producción o inyección de gas renovable (TWh)	0,14	0

Los gases renovables, entre los que se encuentran el biometano y el hidrógeno, son una palanca fundamental para la descarbonización del negocio de gas de Naturgy. Por ello, se están impulsando nuevos proyectos para aumentar su generación e inyección en las redes. En los capítulos “La oportunidad de los retos medioambientales” e “Innovación y desarrollo de nuevos negocios” se aporta información más detallada.

- Mix energético (%)

	2021	2020
Térmica	1,2	4,6
Hidráulica	13,1	13,1
Eólica	15,6	12,8
Nuclear	3,8	3,8
Minihidráulica	0,7	0,7
Solar	3,2	2,5
Cogeneración	0,3	0,3
Ciclo combinado	62,1	62,2

Nota: en 2020 se cerraron íntegramente las centrales de carbón.

- Capacidad instalada por fuente de energía (MW)

	2021	2020
Nuclear	604	604
Carbón	0	530
Ciclo combinado	7.427	7.427
Cogeneración	51	51
Producción térmica. España	8.082	8.612
Hidráulica	1.951	1.951
Eólica	1.764	1.691
Solar	250	249
Minihidráulica	111	111
Producción renovable. España	4.076	4.002
Potencia instalada total. España	12.158	12.614

Continúa >

● Capacidad instalada por fuente de energía (MW)

	2021	2020
Fuel	198	198
Ciclo combinado	2.446	2.446
Producción térmica. Internacional	2.644	2.644
Hidráulica	123	123
Eólica	717	330
Solar	254	153
Producción renovable. Internacional	1.094	606
Potencia instalada total. Internacional	3.738	3.250
Potencia instalada total	15.896	15.864

En 2020 incorpora actividad de carbón a pesar de presentarse como actividades interrumpidas en la cuenta de resultados consolidada.

● Producción neta por fuente de energía (GWh)

	2021	%	2020	%
Nuclear	4.274	10	4.387	10
Carbón	0	0	958	2
Ciclo combinado	12.675	30	12.856	31
Cogeneración	342	1	315	1
Producción térmica. España	17.291	41	18.516	44
Hidráulica	2.991	7	3.011	7
Eólica	3.856	9	3.546	8
Solar	268	1	320	1
Minihidráulica	507	1	524	1
Producción renovable. España	7.622	18	7.401	18
Producción total. España	24.913	60	25.917	62
Fuel	637	2	481	1
Ciclo combinado	13.305	32	13.778	33
Producción térmica. Internacional	13.942	33	14.259	34
Hidráulica	566	1	465	1
Eólica	1.790	4	1.041	2
Solar	536	1	295	1
Producción renovable. Internacional	2.892	7	1.801	4
Potencia total. Internacional	16.834	40	16.060	38
Potencia total	41.747	100	41.977	100

En 2020 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)

	2021	2020
Chile	573	0
Costa Rica	462	371
España ⁽¹⁾	7.622	7.715
México	694	754
Panamá	104	94
Brasil	290	295
Australia	769	287
Total	10.514	9.516

⁽¹⁾ En 2020 se incluye cogeneración.

- Eficiencia media por tecnología (%)

	2021	2020
Ciclo combinado. España	52,8	52,8
Térmica carbón. España	0,0	31,2
Ciclo combinado. Internacional	55,1	55,3
Fuel. Internacional	40,5	40,5

- Factor de disponibilidad medio por tecnología (%)

	2021	2020
Hidráulica. España	87,3	85,7
Térmica carbón. España	0,0	48,9
Nuclear. España	87,3	90,5
Ciclo combinado. España	82,2	87,3
Eólica. España	98,5	98,5
Solar. España	99,1	99,0
Minihidráulica. España	96,9	96,5
Cogeneración. España	91,4	87,0
Hidráulica. Internacional	95,5	94,7
Eólica. Internacional	92,8	93,0
Solar. Internacional	96,3	98,5
Fuel. Internacional	87,0	83,8
Ciclo combinado. Internacional	96,5	90,4

● Pérdidas de energía eléctrica en transporte y distribución (%)

	2021	2020
España	8,5	8,3
Argentina	13,3	13,2
Chile ⁽¹⁾		9,7
Panamá	14,5	14,4

⁽¹⁾ Negocio vendido en julio de 2021.

2. Estrategia de Naturgy

La transición ecológica hacia una economía neutra en carbono es una oportunidad en términos ambientales, sociales y económicos. Permite reducir la dependencia energética exterior, mejorar la balanza comercial y avanzar hacia una economía moderna y próspera. En este contexto global, alcanzar el reto de la neutralidad climática pasa por una transformación del sistema energético. La consecución de este objetivo requiere de una visión transversal que pase de la consideración clásica en que los principales usos energéticos (electricidad, calefacción, usos térmicos industriales, transporte) se analizaban y gestionaban de forma individualizada a una gestión integrada inteligente que combine de forma flexible la generación renovable, el almacenamiento, la gestión de la demanda y la generación de combustibles renovables para optimizar los recursos energéticos.

Esta visión es la que inspira las líneas estratégicas de la compañía y el plan de negocio de los próximos cinco años.



Plan Estratégico 2021-2025

Pilares estratégicos



CreCIMIENTO

Nuestro crecimiento pretende ser:

- Principalmente orgánico, manteniendo la disciplina financiera.
- Consistente con la transición energética.
- Rotación de activos oportunista para acelerar la transformación.

Foco

Ponemos el foco en:

- Renovables y redes.
- Geografías y marcos regulatorios estables.
- Reducción de volatilidad en los compromisos de aprovisionamiento.

Best in class

Apostamos por:

- Mejora continua.
- Aumento de la huella digital.
- Reinventando la relación con los clientes.

ASG

Tenemos un firme compromiso en materia medioambiental y social. Nuestra hoja de ruta incluye un Plan de Sostenibilidad con sólidos objetivos en el ámbito medioambiental, social y de gobernanza, integrando así los ASG en el core de la empresa.

- Arraigado en esencia de la compañía.
- Alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Objetivos tangibles para cumplir con los compromisos.

Cultura

Gracias a nuestra cultura corporativa.

- Impulsando pasión en nuestros empleados.
- Consolidando valores fundamentales.
- Alineada con los grupos de interés.

Principales objetivos de inversión

En materia económica, nuestro Plan Estratégico persigue unos objetivos de inversión ambiciosos fijando una inversión estimada para este período de **14.000 millones de euros**.

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

La inversión se reparte del siguiente modo:

Renovables

8.700 millones €

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

Redes

4.100 millones €

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

ASG en el centro de nuestra visión

El Plan Estratégico se enmarca dentro de los compromisos de Naturgy con el medioambiente, la sociedad y la gobernanza (ASG). Situar en nuestra hoja de ruta la sostenibilidad como eje vertebrador de nuestra estrategia nos permite reducir el impacto medioambiental, aumentar la implicación y compromiso de todos nuestros *stakeholders* y avalarnos como compañía responsable con la transición energética.

Nuestros principales objetivos 2025 en **ASG** son los siguientes:

(A) Medio Ambiente

0 emisiones netas 2050

- Reducir las emisiones totales de CO₂ en un 24% (2025 vs 2017).
- Proteger la diversidad, alcanzando una cifra de más de 350 proyectos para preservar los ecosistemas.

(S) Social

Paridad de género en 2030

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

(G) Gobernanza

Retribución del equipo directivo alineada con ASG

- Establecer una retribución del 10% alineada con objetivos ASG.
- Implantar las recomendaciones y metodología de riesgo de cambio climático y taxonomía europea para mantener posiciones de liderazgo en los índices de sostenibilidad.

Compromiso con la sostenibilidad

Propósito sostenible de Naturgy

Con el nuevo propósito “Transforming together” y sus cuatro valores que identifican la cultura de Naturgy, la compañía se orienta hacia este propósito mediante su Política de Responsabilidad Corporativa y su Plan de Sostenibilidad 2021-2025, a través de los que establece una serie de compromisos que garanticen el bienestar –actual y futuro– de las personas y los entornos con los que se relaciona.

Política de Responsabilidad Corporativa

La Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy –revisada y aprobada por el Consejo de Administración por última vez 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.

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, 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.

Plan de sostenibilidad

Para apoyar el desarrollo de la estrategia, Naturgy ha definido un Plan de sostenibilidad para el periodo 2021-2025 que a través de 6 palancas, 21 líneas de acción y 74 objetivos tiene por objetivo contribuir, entre otros, a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de la Agenda 2030.

Contribución a los 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 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 más directa a:

- **Objetivo 7.** Garantizar el acceso universal a una energía asequible, confiable y moderna, aumentar el uso de energías renovables y fomentar la eficiencia energética. En 2021, Naturgy incrementó su potencia instalada en energías renovables en más de un 10% y trabaja activamente en ofrecer a la sociedad y sus clientes formas alternativas de energía respetuosa con el medio ambiente como el gas renovable.
- **Objetivo 11.** 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 13.** Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. En 2021, Naturgy evitó la emisión a la atmósfera de 142 MtCO₂eq.

A continuación, se enumeran los ejes principales y las líneas de acción del Plan de Sostenibilidad, su alineación con los compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa y los principales ODS a los que contribuirán, tanto de manera directa como indirecta.

Palanca	Línea de acción	ODS	Compromiso Política RC
Integridad y confianza	Gobierno y <i>reporting</i> . Gestión del riesgo. <i>Compliance</i> .	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. Biodiversidad y capital natural. 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.
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.



Adicionalmente, el Plan de Sostenibilidad contribuye a facilitar la supervisión de la Política de Responsabilidad Corporativa y el desempeño de la estrategia sostenible en el seno de la Comisión de Sostenibilidad. Define una hoja de ruta para continuar ocupando posiciones de liderazgo en la gestión de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG); impulsa el cumplimiento de la Agenda 2030 y permite definir la ambición a medio plazo de Naturgy en los aspectos ASG; todo ello atendiendo a las expectativas de los grupos de interés de Naturgy.

Definición del Plan de sostenibilidad y sus indicadores asociados

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:

- La estrategia de la compañía.
- El mapa de riesgos.
- Los informes anuales.
- La Política de Responsabilidad Corporativa.
- El Código Ético.
- Otras políticas internas y documentación elaborada internamente sobre desempeño ASG.

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.
- El cambio de contexto derivado 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.

Los 74 indicadores de seguimiento que se han definido son los siguientes:

	Objetivo 2025 ⁽¹⁾	2021	2020
Palanca 1. Integridad y confianza			
Financiación sostenible y/o compatible con transiciones energéticas (financiación verde, bonos de transición...) (millones de euros)	*5.492	6.337	3.155
Reuniones mantenidas con inversores ASG (número)	50	16	15
Implementación de la metodología de cuantificación de riesgos ASG (escala 0 riesgo bajo - 5 riesgo alto)	1,9	2,1	No disponible
Coste por resolución de incidentes de ciberseguridad (coste directo, indirecto y reputacional) (€)/desembolso IT (%)	0,30	0,01	0,50
Incidentes de ciberseguridad/millones de ataques (%)	4,3	3,7	10,3
Índice internacional BitSight de Naturgy Energy Group, S.A.	790	690	680
Nivel de cobertura de auditorías ASG sobre volumen de compra con riesgo alto ASG (%)	95,0	72,2	69,6

Continúa >

	Objetivo 2025 ⁽¹⁾	2021	2020
Palanca 1. Integridad y confianza			
Volumen de compra con aceptación del Código Ético (%)	95,0	94,2	89,2
Implantación de la Política de Gestión y Uso de Redes Sociales.	Implantada	No	No
Mantener y renovar la Certificación ISO37001 y UNE19601 (gestión antisoborno y <i>compliance</i> penal)	Renovar	Sí	Sí
Imputaciones penales por delitos relacionados con la corrupción (número)	0	0	0
Auditoría anual externa del Modelo de Prevención Penal conforme al artículo 31 bis del Código Penal.	Resultado favorable en todos los países sujetos	Resultado favorable en todos los países sujetos	Resultado favorable en todos los países sujetos
Proyectos de infraestructura (contrapartes y nuevos inversores) con Due Diligence de Derechos Humanos (%)	100	No disponible	No disponible
Indicadores no financieros con salvedades (número)	0	0	0
Publicar el Informe de transparencia fiscal.	Publicar informe transparencia fiscal	En proceso	No disponible
Grado de cumplimiento de las nuevas recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV (%)	Absorber todas las modificaciones de las recomendaciones de la CNMV que se puedan producir y comprometer el cumplimiento de aquellas otras que no tengan que ver con la composición del accionariado y el derecho a la representación proporcional, o relacionadas con compromiso adquiridos con anterioridad	81	81
Cumplimiento del modelo de gobierno de infraestructuras críticas (%)	95	40	20
Palanca 2. Oportunidad de los retos ambientales			
Emissiones absolutas GEI alcance 1 y alcance 2 (millones tCO ₂ eq)	11,4	13,5	15,5
Emissiones absolutas GEI alcance 3 (millones tCO ₂ eq)	114,1	136,5	123,2
Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh)	171	261	297
Mix de generación de origen renovable medido en potencia instalada sobre total del grupo (%)	56	33	29

Continúa >

	Objetivo 2025 ⁽¹⁾	2021	2020
Palanca 2. Oportunidad de los retos ambientales			
Capacidad de producción o inyección de gas renovable (TWh)	1	0,14	0
Consumo total de agua (hm ³)	15,6	15,2	20,3
Producción total de residuos (peligrosos + no peligrosos) (kt)	110,0	98,0	159,2
Residuos totales reciclados y valorizados (peligrosos + no peligrosos) (%)	75	57	61
Iniciativas de mejora de la biodiversidad en todo el ciclo de vida de las instalaciones (construcción, operación, desmantelamiento) (número)	350	302	265
Superficie acumulada restaurada ambientalmente (ha)	En definición	En proceso	En proceso
Actividad con certificación ambiental en ISO 14001 (% de ebitda industrial)	95,0	93,1	92,2
Implantación metodología para la determinación descentralizada de los riesgos climáticos según TCFD.	Implantada	En proceso	No disponible
Capex elegible y alineado a taxonomía europea (%)	80	61	No disponible
Palanca 3. Experiencia de cliente			
Net Promoter Score (NPS). España comercialización (global) (%)	40,0	18,5	23,8
Net Promoter Score (NPS). España redes electricidad (atención telefónica) (%)	30,0	22,3	28,5
Net Promoter Score (NPS). España redes gas (atención telefónica) (%)	39,0	18,9	24,7
Net Promoter Score (NPS). Argentina (global) (%)	55,0	34,0	32,0
Net Promoter Score (NPS). Brasil (global) (%)	68,0	56,5	60,2
Net Promoter Score (NPS). Chile gas (global) (%)	70,0	64,3	68,2
Net Promoter Score (NPS). México (global) (%)	27,0	11,8	22,0
Net Promoter Score (NPS). Panamá (atención clientes) (%)	24,0	3,0	1,7
Satisfacción global con la calidad del servicio (1-10)	8,0	7,5	7,7
Nº reclamaciones registradas/nº contactos (%)	<3	4,8	2,2
Clientes factura online. España (%)	>50	41,0	35,0
Contratos por cliente. España (número)	>1,75	1,56	1,56
Unidades con Planes de Gestión de Crisis elaborados y probados (ejercicios/caso real), con respecto al total de unidades/países que deben de tenerlo (%)	90	15	15
Alianzas con terceros que proporcionan soluciones de valor añadido para los clientes. España (número)	*5	5	1
Interacción canales digitales (%)	53,8	48,7	41,4
Palanca 4. Compromiso y talento			
Personas formadas sobre el total de empleados incluidos en los programas de transformación del talento (%)	*>50	69,94	61,73
Formación por empleado (horas)	>35,0	28,8	26,6
Rotación no deseada en posiciones clave (posiciones de estructura) (%)	<0,5	0,9	1,0

Continúa >

	Objetivo 2025 ⁽⁴⁾	2021	2020
Palanca 4. Compromiso y talento			
Empleados adscritos a la plataforma de beneficios (%)	49,7	8,9	6,5
Mujeres en puestos directivos (%)	>40	21,2	22,6
Diversidad geográfica en puestos directivos y gerenciales (sobre el total) (%)	14	15	14
Diversidad de capacidades (sobre el total) (%)	2,5	1,1	1,4
Diversidad de perfiles. Titulaciones diferentes (número)	En definición	150	No disponible
Satisfacción del empleado (eNPS) - 0 a 100. Número de acciones con impacto en satisfacción global (%)	40	24	No disponible
Índice de frecuencia de accidentes con tiempo perdido personal propio (criterio OSHA)	*0,12	0,10	0,04
Índice de gravedad de accidentes con tiempo perdido personal propio (criterio OSHA)	*6,15	2,61	4,14
Índice de absentismo por contingencia común (%)	*≤3,0	2,0	2,4
Tiempo de respuesta en realizar test (PCR o antígenos) ante un aviso de posible contagio (horas)	*<72	<72	<72
Tiempo de respuesta frente a aviso en la app/SAE (horas/días)	*<72	<72	<72
Plantilla acogida a trabajo en remoto (%)	40	21	15
Jornada semanal realizada en remoto (%)	30	20	20
Plantilla que puede optar al servicio de <i>renting</i> de vehículos eficientes. España (%)	36	19	17
Palanca 5. Innovación y desarrollo de nuevos negocios			
Energía facturada en servicios de movilidad (GWh)	*>500	939	822
Puntos de recarga de vehículos de GN y GNL gestionados (número)	19	12	11
Puntos de recarga de vehículos eléctricos (número)	5.000	352	1
Clientes captados por productos de autoconsumo (número)	2.886	560	77
Cantidad de energía almacenada (GWh)	>82	0	0
Proyectos de soluciones de almacenamiento de energía (número)	>6	0	0
Proyectos de gas renovable en servicio (número)	>30	2	2
Señales supervisadas en remoto/MW instalado tecnologías renovables (número)	240	123	95
TIEPI. España (minutos)	*36,4	35,8	39,5
Gasto e inversión en innovación sobre ebitda (%)	>2	1,7	1,1
Retos y pruebas de concepto con <i>startups</i> en programas de innovación abierta (número)	>100	5	12
Palanca 6. Responsabilidad social			
Asistentes a talleres de eficiencia energética en España (número)	7.900	3.861	3.939
Rehabilitaciones energéticas. España (número)	>5.000	769	721
Voluntarios (número)	1.000	477	418

Continúa >

	Objetivo 2025 ⁽¹⁾	2021	2020
Palanca 6. Responsabilidad social			
Entidades sociales colaboradoras (número)	20	18	14
Iniciativas con evaluación de impacto (%)	100	0	0
Elaborar e implantar una metodología de medición del capital natural y social.	Medición en 2021 con objetivos de mejora a partir de primera medición	En proceso	No disponible
Inversión social total ⁽²⁾ (millones de euros)	*>8	10	10
Volumen de compra adjudicado a proveedores locales (%)	*> 85,0	92,2	95,2

⁽¹⁾ Los objetivos marcados con un asterisco (*) son objetivos en revisión, ya que en el momento de su definición se disponía de menor información de la que se dispone en la actualidad, lo que hace que su grado de ambición deba ser reconsiderado.

⁽²⁾ Incluye inversión social en la comunidad local e inversión filantrópica. Se estima que cuando se disponga de una metodología de valoración del Impacto social estas cifras variarán y se establecerán objetivos definitivos.

3. Creación de valor

El propósito transformador de Naturgy representa un compromiso con la creación de valor a largo plazo para todos sus grupos de interés.

Los compromisos adquiridos con los grupos de interés en la Política de Responsabilidad Corporativa se hacen realidad a través de una estrategia de negocio que se vertebra a través de las acciones y los objetivos definidos en el Plan de Sostenibilidad.

Al mismo tiempo, mantener una escucha y un diálogo permanente con ellos permite conocer sus expectativas y adaptar la respuesta que la compañía puede proporcionar. Ofrecer una respuesta acorde a las expectativas y necesidades de los grupos de interés pasa por contar con unos sistemas de gestión y control y una cultura de excelencia que permiten alcanzar los objetivos de negocio, cumplir los compromisos adquiridos y atender las exigencias de la sociedad.

Como resultado de esta concepción de compañía, Naturgy durante su larga trayectoria, ha aportado su visión y forma de entender la gestión empresarial demostrando la capacidad de crear valor tanto para sus accionistas como para la sociedad; proporcionando soluciones energéticas fiables, generando empleo estable y de calidad, atendiendo a las necesidades sociales con especial foco en los colectivos vulnerables y trabajando día a día para reducir su impacto ambiental y contribuir a una transición energética justa.

Desde hace décadas la compañía viene siendo reconocida por diferentes analistas, agencias y rankings que aprecian su buen desempeño tanto económico como su contribución a la creación de una sociedad más sostenible.

Los grupos de interés 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 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 disrupción 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.

Diálogo con otros grupos de interés

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 financiadores.**
- **Clientes.**
- **Agencias aseguradoras y reaseguradoras.**

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.

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 2021, representantes del equipo directivo de la compañía y de la unidad de Mercado de Capitales y Rating han mantenido 152 reuniones con inversores institucionales.



● Indicadores de canales de comunicación

	2021	2020
Reuniones con inversores y analistas ⁽¹⁾	152	169

⁽¹⁾ La reducción en 2021 respecto al ejercicio de 2020 se debe al impacto negativo de la pandemia, unido a la OPA de IFM sobre Naturgy, que se ha extendido desde febrero hasta octubre, reduciendo la atención de inversores fundamentales sobre la cotización.

● Actuaciones de diálogo con clientes y grupos relacionados realizadas en 2021

	Frecuencia
Acciones de consulta	
Desarrollo de <i>focus groups</i> 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 pasan a ser 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 nuevas funcionalidades y servicios ofrecidos en la web además de consejos y noticias de interés.	■
Envío de comunicaciones sobre los procesos de alta y contratación para mejorar la experiencia de entrada del nuevo cliente.	■
Envío de contenidos informativos sobre acuerdos con terceras empresas que ofrecen ventajas y beneficios a los clientes.	■

■ Continua. ■ Puntual. ■ Periódica.

● Actuaciones de diálogo con empleados realizadas en 2021

	Frecuencia
Acciones de consulta	
Encuentros con el equipo directivo	■
Reuniones virtuales entre equipos	■
Encuesta de clima y estado de ánimo a través de HappyForce	■
Encuestas de motivos de abandono (de energía y de servicios)	■
Comunicación de incidentes y accidentes laborales	■
Acciones divulgativas	
Informaciones en canales de comunicación corporativos	■
E-mail informativo directo a cada empleado	■
Espacio específico sobre el Plan Estratégico 21-25	■

■ Continua. ■ Periódica.

● Actuaciones de diálogo con sociedad realizadas en 2021

	Frecuencia
Acciones divulgativas	
Energy Perspectives: 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	■
Participación en foros y mesas de debate relacionados con el sector energético en particular y con temas ASG en general	■

■ Continua. ■ Periódica.

La percepción de los grupos de interés. Reputación

En Naturgy se ha incorporado la reputación como un indicador más que permite medir las percepciones que la sociedad tiene sobre el desempeño de la compañía a nivel general. El indicador se forma a partir de cuatro conceptos que son: estima, admiración, buena impresión y confianza (Modelo Reprak Pulse).

En el año 2021, Naturgy se consolida como el líder reputacional sectorial con valor de 60,3 puntos sobre una escala de 100 puntos. Este resultado se sitúa por encima de la media del sector de las compañías eléctricas en España que es de 57,2 puntos, confirmando la buena percepción de la actuación de la compañía por parte de los clientes y no clientes en un año con un contexto desafiante.

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. A cierre de 2021, Naturgy contaba con más de 120 participaciones de relevancia y una inversión cercana a los 3 millones de euros anuales.

En concreto, en el ámbito de la sostenibilidad, Naturgy es miembro de la Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas y de Forética; asimismo mantiene una presencia activa en el Grupo Español de Crecimiento Verde y en la Fundación para la Sostenibilidad Ambiental (FUNSEAM).

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

Como forma de sistematizar este análisis, durante 2021 Naturgy ha estado trabajando en la actualización de su Política de Relaciones Institucionales, que una vez aprobada incorporará requisitos de verificación respecto al posicionamiento ante la lucha contra el cambio climático, como paso previo a la incorporación en nuevas entidades asociativas. Este requisito responde a uno de los principios de acción por el clima reflejados en la última revisión aprobada en diciembre de la Política de Medio Ambiente, mediante el cual la participación en entidades o alianzas con terceros estarán supeditadas a que estos estén alineados con las políticas climáticas que emanan del Acuerdo de París.

En materia fiscal, la acción de Naturgy consiste en ser partícipe de las principales asociaciones empresariales y los grupos de trabajo o comités encargados del análisis de las iniciativas que, en materia fiscal, introducen los organismos públicos, aportando su experiencia y tratando de transmitir las inquietudes e iniciativas de los diferentes *stakeholders* de la compañía.

⁽¹⁾ Algunas de las entidades, con membresía vigente, identificadas son: la Asociación Empresarial Eólica, Asociación Empresarial para el Desarrollo del Vehículo Eléctrico (AEDIVE), Asociación Española de Gas Natural para la Movilidad (GASNAM), Asociación Mexicana de Energía Eólica, Cámara de Comercio de España, Círculo de Economía, Círculo de empresarios, Club Español de la Energía, Confederación Española de Empresarios (CEOE), Eurogas, European Biogas Association (EBA), Forética, Foment del Treball, 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 Liquefié (GIIGNL), International Gas Union (IGU), Plataforma Tecnológica Española de Redes Eléctricas (FUTUREED), Real Instituto Elcano, Sedigas, Unión Española Fotovoltaica (UNEF), World Economic Forum.

Una gestión integrada y responsable



El sistema integrado de gestión

Naturgy cuenta desde hace años con un Sistema Integrado de Gestión (SIG) de calidad, medio ambiente, seguridad y salud, 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 2021 esta auditoría ha sido realizada por AENOR para todos los negocios.

El alcance certificado por este sistema es la gestión de:

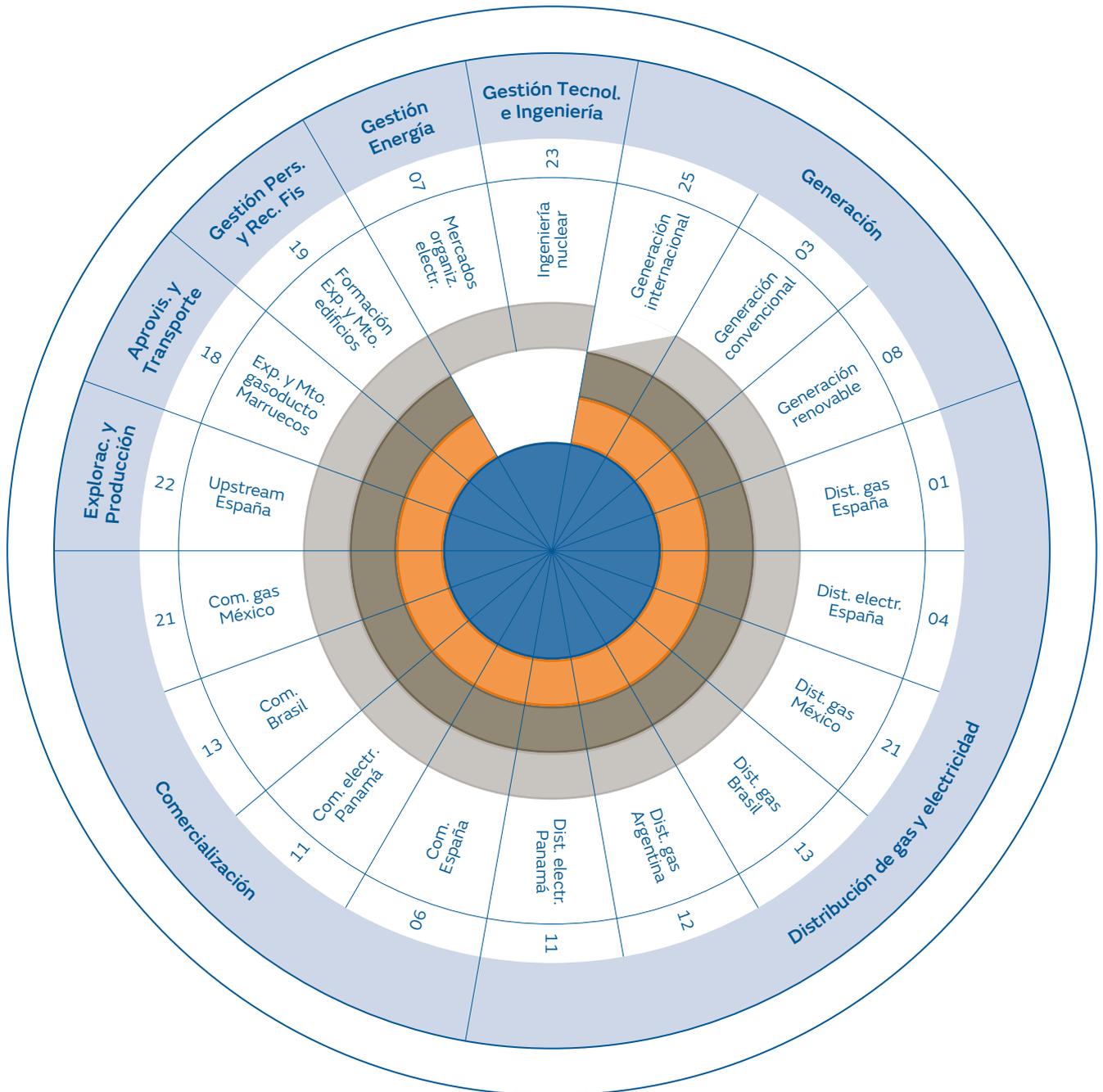
- Extracción e inyección de gas natural.
- Transporte y operación del gasoducto Magreb-Europa.
- Generación de electricidad (origen térmico, hidráulico y fuentes renovables).
- Distribución de gas natural y electricidad.
- Transporte de gas y electricidad.
- Comercialización mayorista y minorista de 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.

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, y las oficinas comerciales abiertas al público en España están certificadas en el protocolo "Medidas de actuación COVID-19".

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

Ed. 36 (08/09/2021)



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

Índices y reconocimientos

Presencia en índices de sostenibilidad

Diversos analistas y agencias de rating evalúan periódicamente el desempeño de Naturgy en materia medioambiental, social y de buen gobierno. En la evaluación de sostenibilidad realizada por S&P Global en 2021, la compañía obtuvo una valoración de 78 puntos sobre 100. Esta puntuación es significativamente inferior a la obtenida en ejercicios anteriores y como consecuencia la compañía ha dejado de formar parte de Dow Jones Sustainability Index. Si bien el ejercicio 2020, que es sobre el que se realizó la evaluación, ha estado fuertemente impactado en algunos aspectos evaluados por la crisis derivada de la COVID-19, Naturgy ha entendido esta circunstancia como una oportunidad para identificar potenciales áreas de mejora sobre las que ya está trabajando para retomar la posición de liderazgo que tradicionalmente ha mantenido en el índice. No obstante, la compañía continúa situándose en posiciones de referencia en otros de los principales índices de sostenibilidad.

Naturgy forma parte de FTSE4GOOD desde su creación en 2001. Asimismo, durante 2021, Naturgy ha sido evaluada por agencias de rating como MSCI, en la que ha conseguido de nuevo la máxima valoración (AAA), y Sustainalytics, en la que mantiene un perfil de riesgo bajo frente a las 673 *utilities* evaluadas y ha sido reconocida con el distintivo *ESG Industry Top-Rated*. En cuanto a ISS ESG, se mantiene dentro del 10% de empresas del sector con mejor valoración. Naturgy continúa formando parte de las tres variantes de Euronext Vigeo, World 120, Europe 120 y Eurozone 120, a partir de la evaluación realizada por la agencia Vigeo Eiris cada dos años. 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 2021, Naturgy ha sido reconocida como líder mundial por su gestión en el uso de los recursos hídricos, al ser incluida en el índice *A List 2021* de CDP Water. Asimismo, sigue ocupando puestos de liderazgo en la gestión climática al formar parte de la *A-List* de CDP Climate.

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.



Reconocimientos

En la edición del año 2021 de los Platts Global Energy Awards, Naturgy ha sido reconocida como compañía energética del año y su presidente ejecutivo, Francisco Reynés, como CEO del año.

Los criterios de valoración en la categoría de mejor empresa atendieron a la transformación cultural y de negocio que Naturgy ha experimentado en el último ejercicio, mientras que en la categoría de mejor CEO el jurado valoró la visión estratégica, el liderazgo, la integridad y la capacidad de mejora continua, así como la demostración de claridad de visión, juicio y motivación para transformar organizaciones.

Asimismo, la prestigiosa revista Forbes España premió también la labor de Francisco Reynés, que fue reconocido como BEST CEO 2020.

Por otro lado, la campaña “La Comunidad” ha recibido el Primer Premio Control 2020-2021 al mejor anuncio en revista. Los galardones de este medio especializado en marketing, publicidad y comunicación han premiado la labor y el esfuerzo creativo que se ha realizado durante todo este año para dar a conocer cómo Naturgy avanza hacia el futuro y se transforma siempre al lado de las personas.

En España, la Asociación de Directivos de Comunicación (Dircom) ha reconocido con el Premio Ramón del Corral la estrategia de comunicación desarrollada por Naturgy durante la crisis de la COVID-19. Además, el informe anual de la compañía, que en 2020 presentó de manera conjunta el desempeño financiero y no financiero, ha resultado finalista en los European Excellence Awards.

4. Finanzas sostenibles y taxonomía

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

Desde el año 2012, Naturgy viene manteniendo reuniones con inversores enfocados de manera muy específica en evaluar las políticas ASG del grupo. A lo largo de 2021, Naturgy ha continuado con esta actividad, participando en diversos eventos entre los que destaca la conferencia organizada por Société Générale. Entre los inversores más relevantes con los que se han mantenido estas reuniones durante el ejercicio destacan Blackrock, Axa IM, Allianz y LGT.

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 2021 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 2021 un total de créditos verdes de 3.182 millones de euros, que se suman a los 2.355 millones de euros firmados hasta 2020. De los créditos firmados en 2021, 2.000 millones de euros corresponden a un crédito sindicado que introduce una aportación anual a proyectos sociales destinada a la Fundación Naturgy. Esta es la primera vez que la compa a acuerda esta vinculación de su financiación con un beneficio directo para proyectos sociales, en concreto de rehabilitación y adecuación energética de hogares de familias vulnerables.

Destacar que, con los créditos firmados en 2021, ya se ha superado el objetivo de financiación sostenible marcado para 2025, un ejemplo más del compromiso de la compa a con la sostenibilidad y la transición energética.

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

● **Indicadores ASG de la financiación sostenible**

	2021	2020
Emisiones GEI directas: reducción de la media trianual (MtCO ₂ eq)	14,2	16,0
Intensidad en CO ₂ de la generación eléctrica: reducción de la media trianual (tCO ₂ /GWh)	287	314
Consumo de agua: reducción de la media trianual (hm ³)	18,4	22,3
Porcentaje de mujeres directivas (%)	21,2	22,6

Informe sobre el Bono Verde

Indicadores de uso de fondos

El número total de proyectos asignados a 31 de diciembre de 2021 al Bono Verde, emitido el 15 de noviembre de 2017, ha sido de 35, con una inversión total de 800 millones de euros y con un porcentaje de fondos asignado respecto del total del importe obtenido mediante la emisión del bono verde del 100%.

Tecnología	Localización	Nombre del proyecto	Año puesta en marcha	Estado	Financiación Bono Verde 2021 (M€)	Financiado con Bono Verde (%)	Emisiones evitadas (tCO ₂)
Fotovoltaica	España	C.F. Carpio de Tajo	2019	Operación	30,06	99%	46.919
Fotovoltaica	España	C.F. La Nava	2019	Operación	30,18	99%	54.747
Eólica	España	P.E. Ampliación El Hierro	2019	Operación	38,29	96%	65.604
Eólica	España	P.E. Balcón de Balos	2018	Operación	6,21	50%	24.969
Eólica	España	P.E. Barasoain	2019	Operación	43,22	89%	60.851
Eólica	España	P.E. Doramás	2018	Operación	1,88	49%	5.809
Eólica	España	P.E. Fuerteventura II	2018	Operación	2,96	50%	6.080
Eólica	España	P.E. La Haría	2018	Operación	2,00	50%	5.474
Eólica	España	P.E. La Vaquería	2018	Operación	1,96	50%	5.141
Eólica	España	P.E. Merengue	2019	Operación	42,71	99%	71.358
Eólica	España	P.E. Mirabel	2020	Operación	23,80	98%	43.230
Eólica	España	P.E. Monciro	2019-20	Operación	36,37	96%	65.657

Continúa >

Tecnología	Localización	Nombre del proyecto	Año puesta en marcha	Estado	Financiación Bono Verde 2021 (M€)	Financiado con Bono Verde (%)	Emisiones evitadas (tCO ₂)
Eólica	España	P.E. Montaña Perros	2018	Operación	1,92	50%	6.022
Eólica	España	P.E. Peñaforcada - Catasol II	2019	Operación	11,01	98%	12.516
Eólica	España	P.E. Piletas I	2020	Operación	10,43	50%	29.979
Eólica	España	P.E. San Blas	2019-20	Operación	34,15	98%	59.040
Eólica	España	P.E. Teso Pardo	2019	Operación	30,52	98%	49.438
Eólica	España	P.E. Tesorillo	2019	Operación	30,12	98%	43.784
Eólica	España	P.E. Tirapu	2020	Operación	16,65	90%	20.855
Eólica	España	P.E. Triquivijate	2018	Operación	3,46	50%	9.901
Eólica	España	P.E. Vientos del Roque	2018	Operación	3,52	50%	11.940
Eólica	España	P.E. Montejo de Bricia (ampliación)	2019	Operación	6,87	88%	10.559
Eólica	España	P.E. Fréscano	2019	Operación	21,74	96%	34.681
Eólica	España	P.E. San Agustín	2019	Operación	27,22	95%	56.807
Eólica	España	P.E. Monte Tourado - Eixe	2019	Operación	41,79	98%	70.675
Eólica	España	P.E. Pastoriza - Rodeiro	2019	Operación	32,75	96%	79.909
Eólica	España	P.E. Serra do Punago - Vacariza	2019-20	Operación	28,70	96%	56.540
Fotovoltaica	España	C.f. Picón I	2019	Operación	33,65	97%	15.972
Fotovoltaica	España	C.f. Picón II	2019	Operación	31,70	97%	16.733
Fotovoltaica	España	C.f. Picón III	2019	Operación	30,46	95%	18.623
Eólica	España	Pe. Torozos A	2019	Operación	36,98	97%	66.011
Eólica	España	Pe. Torozos B	2019	Operación	30,32	96%	56.336
Eólica	España	Pe. Torozos C	2019	Operación	35,71	96%	67.241
Eólica	España	Pe. Mourifios	2019	Operación	10,21	98%	20.572
Eólica	España	Infraestructuras Comunes	2019	Operación	30,48	73%	0
					800,00		1.269.972

Los fondos del Bono Verde, según se reporta a 31 de diciembre de 2021, han sido asignados en su totalidad a inversiones en activos elegibles conforme a los requisitos del Green Bond Framework, manteniéndose sin cambios con respecto a los proyectos que se incluyeron en el informe a 31 de diciembre de 2020.

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

Indicadores de beneficio ambiental

El beneficio medioambiental estimado del bono verde se espera que sea de 1.269.972 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 2.191 GWh/año.

Para el cálculo de las emisiones evitadas en 2021 se ha utilizado la metodología de Naciones Unidas ACM0002 para Mecanismos de Desarrollo Limpio: “Metodología Consolidada para la Generación con Fuentes Energías Renovables Conectadas a la Red”, mediante el cálculo según la opción b) del OM Simple Ajustado. Este método pondera el Factor de Emisión del Margen de Operación de fuentes de bajo coste operativo junto con carga base y otras fuentes en función del número de horas en que cada uno de ellos son marginales.

Actuaciones en materia medioambiental y social

En los proyectos se ha considerado la sostenibilidad a lo largo de todo su ciclo de vida, en coordinación con las administraciones competentes y con la participación de los diferentes grupos de interés. En la etapa de diseño, se ha realizado en todos los proyectos un estudio ambiental donde se ha recogido información del entorno (medio físico, biológico, socioeconómico y cultural). Este estudio ha servido de partida para definir las alternativas de proyecto más sostenible tanto ambiental como socialmente, para identificar y valorar los impactos asociados y para definir las medidas de prevención, 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 los impactos de la compañía.



Glosario de indicadores

Indicadores de uso de los fondos

Descripción de los proyectos financiados	Descripción de los proyectos financiados con el Bono Verde, detallando tecnología de generación, localización (país), nombre del proyecto, año de puesta en marcha, estado de ejecución (1. Desarrollo, 2. Construcción, 3. Operación y mantenimiento), a fecha de cierre.
Financiación asignada Bono Verde: cantidades asignadas (en euros) por proyecto y total	Importe atribuible al Bono Verde invertido en proyectos que cumplen los criterios de elegibilidad del Bono Verde, recogidos en el Naturgy Green Bond Framework, en millones de euros, a fecha de cierre.
Porcentaje financiado con Bono Verde	Porcentaje de la inversión del proyecto atribuible al Bono Verde a fecha de cierre.
Número de proyectos	Número de proyectos cuya financiación es atribuible a los fondos procedentes del Bono Verde, a fecha de cierre.
Total de cantidades asignadas respecto al total de fondos (%)	Porcentaje del importe total de la inversión atribuible al Bono Verde en todos los proyectos, respecto del importe total obtenido con la emisión del Bono Verde (fondos del Bono), a fecha de cierre.
Descripción del uso de los fondos no invertidos	Descripción de la gestión de los fondos obtenidos con la emisión del Bono Verde, que no han sido asignados a ningún proyecto, a fecha de cierre, de acuerdo con el “Naturgy Green Bond Framework”.

Indicadores de beneficios ambientales

Emisiones evitadas de Gases de Efecto Invernadero (GEI)	Emisiones de CO ₂ (toneladas de CO ₂ /año) que se prevé evitar anualmente mediante los proyectos de energía renovable (eólica y solar), calculadas multiplicando la producción energética prevista por un factor de emisión medio por región (Península y Canarias). Este factor de emisión se ha calculado según las metodologías de los proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) de UNFCCC, que permiten utilizar, o bien un factor de emisión medio de la región excluyendo las emisiones de las centrales <i>low cost/must run</i> cuando la generación a partir de dichas centrales represente menos del 50% del total del sistema eléctrico (método SIMPLE), o bien un factor de emisión medio del mix eléctrico total de la región (incluyendo las emisiones de las centrales <i>low cost/must</i>) cuando la generación a partir de dichas centrales represente más del 50% del total del sistema eléctrico (método MEDIO). Los datos utilizados para el cálculo de los factores de emisión aplicados proceden de fuentes de información pública en base a estadísticas oficiales.
Capacidad energética	Potencia total (MW) correspondiente a los proyectos que se prevé financiar con el Bono Verde.
Producción energética	Generación de energía eléctrica estimada anual (GWh/año), calculada multiplicando la capacidad energética por las horas medias de funcionamiento anual por proyecto estimadas, correspondiente a los proyectos que se prevé financiar con el Bono Verde.

Informe Taxonomía UE (Reglamento 2020/852)

Introducción

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

En particular, persigue estas metas ambientales:

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

Hasta el momento la Unión Europea ha publicado los actos delegados de mitigación del cambio climático y de adaptación al cambio climático. El resto de los objetivos están previstos que se publiquen a lo largo de 2022.

La taxonomía establece dos tipos de actividad:

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

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

Debido al retraso que han sufrido las publicaciones de los Actos Delegados de Mitigación y Adaptación al Cambio Climático, para el ejercicio 2021 se ha establecido que el *reporting* obligatorio quede reducido al ámbito de la elegibilidad. Sin embargo, Naturgy, anticipándose a las exigencias de divulgación de información del ejercicio 2022, ha decidido ir un paso más allá y ha realizado un análisis preliminar de alineación.

Este ejercicio se ha afrontado de una forma rigurosa y uniforme, para conocer el grado de contribución de la compañía a los objetivos medio ambientales definidos y, al mismo tiempo, dar seguridad a accionistas e inversores frente al *greenwashing*. Los requisitos técnicos para la clasificación de actividades han sido los definidos en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión de 4 de junio de 2021, por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y por el que se establecen los criterios técnicos de selección, para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales.

Alcance del informe

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

Resultados

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

El indicador de volumen de negocios muestra un 10% de elegibilidad, el indicador de Opex asciende al 37% de elegibilidad y el indicador del Capex llega hasta el 61% de elegibilidad. El resultado obtenido en este último demuestra la solvencia de un modelo de negocio sostenible y la creación de valor a largo plazo en favor del planeta y las personas.

En cuanto al alineamiento, observamos que 10 de las 11 actividades elegibles están 100% alineadas con la taxonomía de la UE después de realizar el análisis de los criterios medio ambientales (contribución sustancial, no causar un daño significativo al resto de objetivos medio ambientales y cumplir con las garantías mínimas). La excepción es la actividad de generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica con un porcentaje de alineación que oscila entre el 93% del volumen de negocios y el 76% del Capex.

● Volumen de negocios

Actividad económica	Código	Criterios de contribución sustancial			Criterios de ausencia de perjuicio significativo							Categoría *
		Volumen de negocios absoluto	Proporción del volumen de negocios	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Garantías mínimas	Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía	
		€	%	%	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA												
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)												
Fabricación de hidrógeno	C20.11	0	0	100	Sí	Sí		Sí	Sí	Sí	100	
Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	D35.11	60.248.680	0	100	Sí		Sí		Sí	Sí	100	
Generación de electricidad a partir de energía eólica	D35.11	306.148.798	1	100	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí	100	
Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	D35.11	192.616.315	1	93	Sí	Sí			Sí	Sí	93	
Transporte y distribución de electricidad	D35.12	1.562.299.354	7	100	Sí		Sí	Sí	Sí	Sí	100	F
Almacenamiento de electricidad		0	0	100	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí	100	F
Digestión anaerobia de lodos de depuradora	E37	0	0	100	Sí	Sí		Sí	Sí	Sí	100	
Captura y utilización de gases de vertedero	E38.21	73.443	0	100	Sí			Sí	Sí	Sí	100	
Infraestructura que permite el transporte por carretera y el transporte público hipocarbónicos	F42.11	0	0	100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	100	F

Continúa >

Actividad económica	Código	Criterios de contribución sustancial			Criterios de ausencia de perjuicio significativo							
		Volumen de negocios absoluto	Proporción del volumen de negocios	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Garantías mínimas	Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía	Categoría *
		€	%	%	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA												
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)												
Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)	F42	102.714	0	100	Sí					Sí	100	F
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	F42	1.001.138	0	100	Sí					Sí	100	F
Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		2.122.490.441	10									
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)												
Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	D35.11	13.392.327	0	0							0	F

Continúa >

● Volumen de negocios

Actividad económica	Código	Criterios de contribución sustancial			Criterios de ausencia de perjuicio significativo							
		Volumen de negocios absoluto	Proporción del volumen de negocios	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Garantías mínimas	Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía	Categoría *
		€	%	%	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA												
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)												
Volumen de negocios de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		13.392.327	0									
Total A.1 + A.2		2.135.882.768	10									
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA												
Volumen de negocios de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		20.004.026.117	90									
Total A + B		22.139.908.885	100									

* F = Facilitadora

• Capex

Actividad económica	Código	Criterios de contribución sustancial		Criterios de ausencia de perjuicio significativo							Proporción del volumen del Capex que se ajusta a la taxonomía	Categoría *
		Capex absoluto	Proporción del Capex	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Garantías mínimas		
		€	%	%	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA												
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)												
Fabricación de hidrógeno	C20.11	273.350	0	100	Sí	Sí		Sí	Sí	Sí	100	
Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	D35.11	112.811.605	8	100	Sí		Sí		Sí	Sí	100	
Generación de electricidad a partir de energía eólica	D35.11	436.885.943	29	100	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí	100	
Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	D35.11	7.399.415	0	76	Sí	Sí			Sí	Sí	76	
Transporte y distribución de electricidad	D35.12	350.909.974	24	100	Sí		Sí	Sí	Sí	Sí	100	F
Almacenamiento de electricidad		0	0	100	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí	100	F
Digestión anaerobia de lodos de depuradora	E37	0	0	100	Sí	Sí		Sí	Sí	Sí	100	
Captura y utilización de gases de vertedero	E38.21	0	0	100	Sí			Sí	Sí	Sí	100	
Infraestructura que permite el transporte por carretera y el transporte público hipocarbónicos	F42.11	0	0	100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	100	F

Continúa >

• Capex

Actividad económica	Código	Criterios de contribución sustancial			Criterios de ausencia de perjuicio significativo							Categoría *
		Capex absoluto	Proporción del Capex	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Garantías mínimas	Proporción del volumen del Capex que se ajusta a la taxonomía	
		€	%	%	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA												
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)												
Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)	F42	28.701	0	100	Sí					Sí	100	F
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	F42	150.431	0	100	Sí					Sí	100	F
Capex de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		908.459.419	61									
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)												
Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	D35.11	2.340.297	0								0	F

Continúa >

Actividad económica	Código	Criterios de contribución sustancial		Criterios de ausencia de perjuicio significativo								
		Capex absoluto	Proporción del Capex	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Garantías mínimas	Proporción del volumen del Capex que se ajusta a la taxonomía	Categoría *
		€	%	%	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA												
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)												
Capex de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		2.340.297	0									
Total A.1 + A.2		910.799.715	61									
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA												
Capex de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		573.359.690	39									
Total A + B		1.484.159.406	100									

* F = Facilitadora

• Opex

Actividad económica	Código	Criterios de contribución sustancial				Criterios de ausencia de perjuicio significativo						Categoría *
		Opex absoluto	Proporción del Opex	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Garantías mínimas	Proporción del volumen del Opex que se ajusta a la taxonomía	
		€	%	%	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA												
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)												
Fabricación de hidrógeno	C20.11	196.459	0	100	Sí	Sí		Sí	Sí	Sí	100	
Generación de electricidad mediante tecnología solar fotovoltaica	D35.11	2.386.543	1	100	Sí		Sí		Sí	Sí	100	
Generación de electricidad a partir de energía eólica	D35.11	38.551.669	15	100	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí	100	
Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	D35.11	7.457.707	3	83	Sí	Sí			Sí	Sí	83	
Transporte y distribución de electricidad	D35.12	46.200.496	18	100	Sí		Sí	Sí	Sí	Sí	100	F
Almacenamiento de electricidad		95.165	0	100	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí	100	F
Digestión anaerobia de lodos de depuradora	E37	178.127	0	100	Sí	Sí		Sí	Sí	Sí	100	
Captura y utilización de gases de vertedero	E38.21	0	0	100	Sí			Sí	Sí	Sí	100	
Infraestructura que permite el transporte por carretera y el transporte público hipocarbónicos	F42.11	8.100	0	100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	100	F

Continúa >

Actividad económica	Código	Criterios de contribución sustancial			Criterios de ausencia de perjuicio significativo							
		Opex absoluto	Proporción del Opex	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Garantías mínimas	Proporción del volumen del Opex que se ajusta a la taxonomía	Categoría *
		€	%	%	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA												
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)												
Instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de recarga para vehículos eléctricos en edificios (y en las plazas de aparcamiento anexas a los edificios)	F42	0	0	100	Sí					Sí	100	F
Instalación, mantenimiento y reparación de tecnologías de energía renovable	F42	0	0	100	Sí					Sí	100	F
Opex de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		95.074.265	36									
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)												
Generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica	D35.11	1.570.628	1								0	F

Continúa >

• Opex

Actividad económica	Código	Criterios de contribución sustancial			Criterios de ausencia de perjuicio significativo							
		Opex absoluto	Proporción del Opex	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático	Sostenibilidad y protección del agua y recursos marinos	Transición a economía circular	Prevención y control de la contaminación	Protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas	Garantías mínimas	Proporción del volumen del Opex que se ajusta a la taxonomía	Categoría *
		€	%	%	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No	%	
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA												
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)												
Opex de actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		1.570.628	1									
Total A.1 + A.2		96.644.893	37									
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA												
Opex de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		166.616.974	63									
Total A + B		263.261.867	100									

* F = Facilitadora

Análisis de la elegibilidad

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

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

Dichas actividades están integradas en los siguientes negocios:

- Distribución Eléctrica España.
- Distribución Eléctrica Panamá.
- Renovables España y Estados Unidos.
- Renovables internacional.
- Nuevos Negocios e Innovación.
- Comercialización.

Cálculo de los principales indicadores

Cálculo del porcentaje de volumen de negocios

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

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

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

Cálculo del porcentaje de Capex

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

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

- a. NIC 16 Inmovilizado material, párrafo 73, letra e), incisos i) e iii);
- b. NIC 38 Activos intangibles, párrafo 118, letra e), inciso i);
- c. NIC 40 Inversiones inmobiliarias, párrafo 76, letras a) y b), (para el modelo del valor razonable);
- d. NIC 40 Inversiones inmobiliarias, párrafo 79, letra d), incisos i) e ii), (para el modelo del coste);
- e. NIC 41 Agricultura, párrafo 50, letras b) y e);
- f. NIIF 16 Arrendamientos, párrafo 53, letra h).

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

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

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

- a. esté relacionado con activos o procesos que estén asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía;
- b. forme parte de un plan para ampliar las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o para permitir que actividades económicas elegibles según la taxonomía se ajusten a la taxonomía (Plan Capex) en las condiciones especificadas en el párrafo segundo del presente punto 1.1.2.2 (relativo al Plan Capex);
- c. esté relacionada con la compra de la producción obtenida a partir de actividades económicas que se ajustan a la taxonomía y medidas individuales que posibiliten que las actividades objetivo pasen a tener bajas emisiones de carbono o den lugar a reducciones de los gases de efecto invernadero, en particular las actividades enumeradas en los puntos 7.3 a 7.6 del anexo I del ADC, así como otras actividades económicas enumeradas en los Actos

Delegados adoptados de conformidad con el artículo 10, apartado 3, el artículo 11, apartado 3, el artículo 12, apartado 2, el artículo 13, apartado 2, el artículo 14, apartado 2, y el artículo 15, apartado 2, del Reglamento (UE) 2020/852, y siempre que esas medidas se apliquen y estén operativas en un plazo de dieciocho meses.

En el caso de Naturgy, el dato del denominador será el Capex total del Grupo Naturgy, que incluye las inversiones en inmovilizado intangible, las inversiones en inmovilizado material, inversiones en activos por derechos de uso y los activos cedidos sin contraprestación. En relación al numerador, será únicamente la agregación del Capex de las actividades consideradas como elegibles taxonómicamente.

Cálculo del porcentaje de Opex

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

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

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

- a. esté relacionada con activos o procesos asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía, incluidas formación y otras necesidades de adaptación de los recursos humanos, y costes directos no capitalizados que representan la investigación y el desarrollo;
- b. forme parte del Plan Capex para ampliar las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o para permitir que actividades económicas elegibles según la taxonomía se ajusten a la taxonomía dentro de un plazo predefinido, como se establece en el párrafo segundo del presente punto 1.1.3.2 (relativo al Plan Capex);
- c. esté relacionada con la compra de la producción obtenida a partir de actividades económicas que se ajustan a la taxonomía y medidas individuales que posibiliten que las actividades objetivo pasen a tener bajas emisiones de carbono o den lugar a reducciones de los gases de efecto invernadero, así como medidas de renovación de edificios individuales, tal como se identifican en los Actos Delegados adoptados de conformidad con el artículo 10, apartado 3, el artículo 11, apartado 3, el artículo 12, apartado 2, el artículo 13, apartado 2, el artículo 14, apartado 2, o el artículo 15, apartado 2, del Reglamento (UE) 2020/852, y siempre que esas medidas se apliquen y estén operativas en un plazo de dieciocho meses.

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

Análisis del alineamiento

Naturgy, por su parte, según comentado anteriormente, ha decidido anticiparse a la regulación y ha realizado el análisis de alineamiento del Anexo 1 del objetivo medio ambiental de mitigación del cambio climático con los datos de cierre del ejercicio 2021. Dicho análisis ha consistido en aplicar los criterios técnicos relevantes de la taxonomía de la UE y ha determinado su alineación con cada uno de sus tres requisitos:

- Criterio técnico de contribución sustancial: bajo este criterio, las once actividades detectadas como elegibles, también estaban alineadas con la taxonomía, sin embargo, una de ellas, la generación de electricidad a partir de energía hidroeléctrica, solo lo está parcialmente, ya que una parte de las instalaciones no cumplen con el criterio de densidad de potencia de la instalación al ser superior a 5 W/m².
- Criterio de no causar un daño significativo: después de analizar los criterios exigidos para cada uno de los objetivos medio ambientales de la taxonomía para cada actividad, podemos concluir que las once actividades están alineadas bajo este criterio. Las once actividades tienen un total de 36 criterios de no causar un daño significativo (en todos los objetivos medio ambientales) aplicables a ellos y que se evalúan como alineados.
- Garantías mínimas: Naturgy se ampara en la Política Global de Derechos Humanos de la compañía, así como en el cumplimiento del marco regulatorio de los distintos países en los que opera para concluir que los requisitos mínimos de salvaguardas se cumplen.

Cálculo de los principales indicadores

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

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

Proceso consolidación de la información

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



Naturgy

Transforming together

Transformamos el mundo desde el liderazgo, la determinación y la **mejora continua**, apostando por la **generación de valor** desde cada uno de los negocios y mercados, y respondiendo con rigor a las expectativas de todos los stakeholders.



3

Integridad y confianza

- | **80** Cumplimiento.
- | **98** Gobierno corporativo.
- | **107** Gestión del riesgo.
- | **118** Cadena de suministro.
- | **132** Seguridad y privacidad.

3. Integridad y confianza

Contribución de Naturgy a los ODS



¿Qué significa para Naturgy? Riesgos y enfoque de gestión

Naturgy aspira a ser una compañía responsable, confiable, íntegra, transparente y comprometida con sus grupos de interés. Para garantizarlo, cuenta con distintas políticas, procedimientos y órganos de gobierno, principalmente:

- Para dar respuesta a los riesgos relacionados con la integridad y la confianza, Naturgy cuenta con un cuerpo normativo cuya piedra angular es el **Código Ético**, que se desarrolla y complementa con una serie de políticas que establecen las pautas que han de presidir el comportamiento y la gestión de la compañía por parte de administradores y empleados.
- El **gobierno corporativo** se ejerce de acuerdo con los principios de eficacia y transparencia que establecen las principales recomendaciones y los estándares existentes a nivel nacional e internacional.
- A través del Consejo de Administración se realizan actuaciones de buen gobierno, principalmente mediante el análisis y la aprobación anual del perfil de riesgos de la compañía, incluyendo las cuestiones éticas, sociales y ambientales en la planificación de las actividades. En este sentido, el **modelo de gestión del riesgo** de Naturgy busca garantizar la predictibilidad del desempeño de la compañía en todos los aspectos relevantes para sus grupos de interés.
- 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.
- El escenario actual, donde la digitalización cobra cada vez mayor importancia y hay un incremento de amenazas y riesgos en relación a los sistemas de información hace que la gestión de la ciberseguridad sea un asunto prioritario. Es por esto por lo que Naturgy cuenta con **un sistema de gobierno de la ciberseguridad** global para toda la organización.
- No obstante, los riesgos en relación a la integridad se extienden más allá de donde termina la actividad de la compañía, 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. Para minimizar y garantizar una adecuada gestión de su cadena de valor, la compañía cuenta con mecanismos de evaluación y selección de proveedores, velando por que la cadena de suministro, a través del **Código Ético del proveedor**, cumpla con los principios que establece el Código Ético de la compañía.

¿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 con la normativa interna del grupo y con 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 accesibles.

Evolución y resultados 2021

● Integridad y transparencia

	2021	2020
Comunicaciones recibidas por el Comité de ética y Cumplimiento	96	141
Denuncias por cada 200 empleados	1,7	1,5
Tiempo medio de resolución de las denuncias (días)	74	42
Proyectos de auditoría analizados en base al riesgo de fraude	97	110
Denuncias recibidas en materia de derechos humanos	0	0
Personas formadas en la Política de Derechos Humanos	6.948	6.827

• Comunicaciones Código Ético

	2021	2020
Consultas	35	61
Denuncias	61	80
Total	96	141
Nº de denuncias recibidas por cada 200 empleados	1,7	1,5

• Capítulo del Código Ético al que hacen referencia las denuncias

	2021	2020
Respeto a las personas	16	17
Corrupción y soborno	21	26
Lealtad a la empresa y conflicto de intereses	8	9
Seguridad y salud en el trabajo	5	8
Medio ambiente y protección de activos	2	2
Otros	9	18
Total	61	80

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

1. Cumplimiento

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 y bajo un modelo de gestión de *compliance*.

El cuerpo normativo está sustentado en el Código Ético y complementado por entre otras, el Código Ético del Proveedor, la Política de Compliance, el Modelo de Prevención Penal, la Política Anticorrupción, las políticas fiscales, la Política de Derechos Humanos y otras normas y modelos de control que aseguran la eficacia de las operaciones, la mitigación de los principales riesgos en cada uno de los ámbitos de la compañía y garantizan la continuidad de las operaciones.

Mediante la función de auditoría interna, concebida como una actividad de valoración independiente y objetiva, se asegura y salvaguarda el sistema de control de la compañía y el cumplimiento de la normativa externa e interna.

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

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

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

Modelo de gestión de compliance

Naturgy dispone de un modelo de gestión de compliance basado en una serie de compromisos políticos, unos órganos de supervisión y unos mecanismos de salvaguarda.

Código Ético y políticas asociadas

El Código Ético de Naturgy, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, es el documento que establece las pautas que han de presidir el comportamiento ético de los administradores y empleados de Naturgy en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés. En él se recogen los compromisos asumidos por Naturgy en materia de buen gobierno, responsabilidad corporativa y cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo.

Desde su aprobación en 2005, el Código Ético ha sido renovado periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía.

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

Las principales políticas son:

- **Política de Compliance:** en vigor desde 2019, establece los roles y las responsabilidades en cuanto al sistema de gestión de compliance y tiene como objetivos:
 - Promover una cultura de cumplimiento y tolerancia cero a incumplimientos normativos;
 - Asegurar, mediante actividades de prevención, detección, supervisión, formación y repuesta, el cumplimiento de la organización en el conjunto de sus actividades y operaciones con cuanta normativa le sea aplicable, tanto la normativa externa como el sistema normativo interno;
 - Evitar de este modo posibles sanciones, pérdidas económicas y daños reputacionales.
- **Política Anticorrupción:** es una extensión del capítulo 4.7. “Corrupción y soborno” del Código Ético, que trata estos asuntos. 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. De esta forma se da cumplimiento a la legislación nacional e internacional en esta materia.

- **Política de Atenciones Empresariales:** 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, en la 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. Anualmente, en el mes de diciembre, al acercarse el periodo de navidad, se realiza un recordatorio de los principios de la política a todos los empleados.

En 2021, el Consejo de Administración, ha aprobado la modificación del Código Ético para incorporar una referencia explícita a dos nuevas políticas de la compañía, sobre conflictos de interés y sobre derechos digitales, aprobadas en mayo y julio de 2021, respectivamente.

Por último, es reseñable destacar que el Código Ético del grupo 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”.

Órganos supervisores

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

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

Durante 2021, el Comité de Ética y Cumplimiento ha celebrado cinco reuniones de trabajo, entre las que destacan:

- Septiembre 2021, se trasladó la renuncia de la antigua responsable de Cumplimiento del grupo, Dña. Teresa Oliví, previamente aceptada por la Comisión de Auditoría y Control, y se nombró como nueva presidenta del Comité de Ética y Cumplimiento a Dña. Isabel González Alfaro, que había sido designada con anterioridad como nueva responsable de cumplimiento por parte de la Comisión de Auditoría y Control en julio de 2021.
- Octubre 2021, aprobación de la modificación del Código Ético para incluir las referencias explícitas a las nuevas políticas de conflictos de interés y de derechos digitales, previa a la aprobación por parte del Consejo de Administración de Naturgy.

Además de un cuerpo normativo robusto y órganos de supervisión específicos, el modelo de gestión de compliance se completa con diversos mecanismos de salvaguarda que contribuyen a minimizar los potenciales riesgos derivados de posibles incumplimientos. Estos mecanismos son:

- Modelo de Prevención Penal.
- Canales de denuncia de posibles incumplimientos.
- Procedimiento de Due Dilligence de Contraparte.
- Acciones de divulgación y formación.

Modelo de Prevención Penal

La compañía dispone de un Modelo de Prevención Penal de alcance internacional que es actualizado anualmente. Así, en 2021, el modelo ha seguido siendo adaptado a la nueva estructura organizativa de Naturgy.

Desde un punto de vista organizativo, el Consejo de Administración asignó las funciones de órgano autónomo, descritas en la Ley Orgánica 1/2015, al Comité de Ética y Cumplimiento, como responsable de la toma de decisiones significativas en relación con la vigilancia y la supervisión periódica del funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Prevención Penal.

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

Ante la importancia de disponer de una herramienta que asegure el control adecuado de la gestión del Modelo de Prevención Penal, se administra y utiliza SAP GRC Process Control para la gestión integral de la documentación, evaluación y supervisión del modelo.

Cada año, ese modelo es evaluado por un tercero independiente. En 2021, 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 2021 el modelo ha sido sometido al proceso de renovación de la 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 noviembre de 2021. 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.

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

Planes antifraude y anticorrupción

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

En 2021, se ha realizado un programa de formaciones presenciales puntuales para directivos, que ha incluido, entre otros puntos, el Modelo de Prevención Penal, Procedimiento de Due Diligence de Contraparte y diversas cuestiones en materia de competencia.



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 incluye entre los riesgos penales 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	Detección	Reacción y respuesta
Código Ético	Revisión y auditoría del Modelo de Prevención Penal por un tercero independiente.	Reglamento de funcionamiento del Canal del Código Ético.
Política Anticorrupción	Revisiones del área de Auditoría Interna.	Régimen sancionador.
Procedimiento de Due Diligence de Contraparte	Sistema de control interno de la información financiera.	Colaboración con las autoridades competentes de cada país ante situaciones sospechosas.
Norma General de Contratación Externa	Canal de denuncias.	
Procedimiento sobre otorgamiento del Nivel de Firma		
Procedimiento de Control Interno para la tramitación de pagos y movimiento de efectivo PE.00004. GN-EF		

Existen tres niveles de control que persiguen prevenir, detectar y, en su caso, reaccionar ante el blanqueo de capitales:

- **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 periódicamente 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.

- **Detección:** algunas de las políticas y los 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, este 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.
- **Reacción y respuesta:** Naturgy cuenta con un régimen sancionador interno y 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.

Canal de denuncias

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 2021:

- Un 26% (21% en 2020) de las notificaciones tuvo relación con el respeto a las personas, siendo todas ellas resueltas de manera adecuada.
- No se recibieron denuncias relativas a cuestiones de explotación laboral o infantil o en relación con los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos.

Durante 2021, 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.

Durante el año 2021 se han gestionado un total de dos faltas leves, una grave y cuatro muy graves las cuáles derivaron en despido.

En 2021, no ha sido necesaria la reparación de daños relativa a impactos relacionados con casos detectados en materia de derechos humanos.

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 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 2021, se desarrollaron 128 (137 en 2020) proyectos de auditoría interna; 97 (110 en 2020) 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 2021 no se han detectado casos relacionados con la corrupción.

Fiscalidad

Políticas fiscales

Estrategia fiscal y Política de Control y Gestión de Riesgos Fiscales

El Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría es el responsable de la supervisión del cumplimiento de la estrategia fiscal del grupo. Así, en su sesión de 26 de enero de 2019, el Consejo de Administración aprobó la estrategia fiscal y la 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:

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

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

La responsabilidad global e integrada de la función fiscal está centralizada en la unidad de Fiscalidad, mediante la elaboración de políticas fiscales comunes para todo el grupo que permiten que las funciones de las unidades de Fiscalidad de los negocios (presentación de declaraciones y cumplimiento de obligaciones tributarias; asesoramiento y definición de criterios fiscales, de gestión y coordinación de actuaciones inspectoras; comunicación con Administraciones Tributarias; así como dirección de procedimientos litigiosos en materia tributaria) se desarrollen bajo un criterio único y común, sin perjuicio de las peculiaridades propias de cada negocio y jurisdicción.

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

Por otro lado, las unidades de negocio y corporativas son responsables de informar e involucrar a sus unidades de Fiscalidad o a la unidad de Fiscalidad de la corporación, sobre la existencia de cualquier función u operación susceptible de afectar a la fiscalidad con el objetivo de establecer las correspondientes interrelaciones que permitan asegurar la correcta identificación de todos los riesgos fiscales.

Por su parte, las unidades de Fiscalidad de los negocios son responsables de informar a la unidad de Fiscalidad de la corporación ante cualquier operación o negocio cuyo tratamiento fiscal no pueda incardinarse dentro de las políticas fiscales del grupo. Con el fin de analizar la operación o el negocio y, en su caso, adaptar la política fiscal afectada o dictar una nueva política fiscal que permita la calificación fiscal del negocio o la operación de acuerdo con la estrategia fiscal del grupo.

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.

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

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

La evaluación del cumplimiento de la gobernanza fiscal y el marco de control tiene lugar a cierre de ejercicio, y con anterioridad a la formulación de las cuentas anuales consolidadas. El secretario general y del consejo, presenta al Consejo de Administración la situación fiscal de Naturgy que incluye, entre otros asuntos: (i) las políticas fiscales aplicadas durante el ejercicio, (ii) la información relativa a los impuestos por país y la incluida en el informe financiero anual, (iii) las inspecciones fiscales, los litigios y el mapa de riesgos fiscales, (iv) el cumplimiento de las obligaciones asumidas por la adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias y (v) los resultados más relevantes de la supervisión del funcionamiento del Marco de Control Fiscal.

Por otro lado, periódicamente, al menos una vez al año, la unidad de Fiscalidad realiza las pruebas sobre el diseño y la efectividad del Marco de Control Fiscal, con el objetivo de concluir que los riesgos fiscales se encuentran adecuadamente identificados, evaluados y controlados. En caso de resultar deficiencias significativas de control se incorporan los correspondientes planes de mejora al Marco de Control Fiscal.

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

Paraísos fiscales

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

A cierre del ejercicio 2021, 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 2020.

Contribución fiscal

Naturgy presta una atención prioritaria al cumplimiento de su obligación de pagar los impuestos que, de acuerdo con las normas aplicables, resulten debidos en cada territorio.

La contribución fiscal total de Naturgy ascendió en el ejercicio 2021 a 2.769 millones de euros (2.324 millones de euros en el ejercicio 2020). En la siguiente tabla se muestra el desglose de los tributos efectivamente pagados por Naturgy por países y segmentado entre aquellos que suponen un gasto efectivo para el grupo (denominados tributos propios), y aquellos que se retienen o repercuten al contribuyente final (denominados tributos de terceros):

	Tributos propios						Tributos terceros									
	Impuesto sobre beneficios ⁽¹⁾		Otros ⁽²⁾		Total		IVA	Imp Hidrocarburos e Imp. Electricidad	Otros ⁽³⁾		Total		Total			
	2021	2020	2021	2020	2021	2020			2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
España	380	65	218	310	598	375	903	843	206	223	206	205	1.315	1.271	1.913	1.646
Argentina	18	11	6	12	24	23	2	7	0	0	14	13	16	20	40	43
Brasil	61	38	38	35	99	73	59	56	0	0	6	8	65	64	164	137
Chile	174	2	4	23	178	25	17	102	0	0	2	14	19	116	197	141
México	145	73	0	1	145	74	22	72	0	0	2	5	24	77	169	151
Panamá	11	6	6	6	17	12	2	2	0	0	0	0	2	2	19	14
Resto Latam	10	9	1	3	11	12	6	5	0	0	1	0	7	5	18	17
Total Latam	419	139	55	80	474	219	108	244	0	0	25	40	133	284	607	503
Resto	65	10	3	3	68	13	109	85	70	75	2	2	181	162	249	175
Total	864	214	276	393	1.140	607	1.120	1.172	276	298	233	247	1.629	1.717	2.769	2.324

⁽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, debido a la devolución de casi todo el canon por utilización de aguas continentales ingresado desde su implantación (176 millones de euros), resulta un ingreso global de 0 euros (144 millones de euros en 2020), tributos locales, seguridad social por la cuota empresarial y otros tributos propios específicos de cada país.

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

En cuanto a la información de los ingresos procedentes de ventas a terceros y los ingresos procedentes de transacciones intragrupo con otras jurisdicciones fiscales en 2021, a cierre del presente informe no está disponible de manera desagregada por país. La información estará disponible para la declaración *country by country* presentada en el mes de diciembre del próximo año.

Subvenciones

El movimiento de subvenciones de capital recibidas se detalla en la Nota 15 de las Cuentas anuales consolidadas. Se han recibido subvenciones de capital en 2021 por importe de un millón de euros (no se recibieron subvenciones de capital en 2020). 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 dos millones de euros en 2021 (un millón de euros en 2020).

Política Global de Derechos Humanos

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

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

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

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

● 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 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 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 es responsabilidad de cada una de las áreas de negocio y corporativas. Su conocimiento y cumplimiento se refuerza mediante el plan de comunicación y formación, que incluye un curso *online* de obligado seguimiento para todos los empleados; seminarios basados en la explicación de los principios y conflictos que puedan aparecer; y sesiones informativas acerca de la política y su implicación en el negocio. Hasta finales de 2021, 6.948 personas habían realizado el “Curso *online* de derechos humanos”.

Naturgy se compromete a dedicar los recursos necesarios para asegurar la implantación efectiva de esta política. En este sentido, la compañía analiza periódicamente los asuntos de derechos humanos que resultan aplicables para su actividad e implanta mecanismos que le permitan valorar el riesgo de incumplimiento de los mismos en los entornos donde opera.

La compañía implanta medidas específicas para la gestión de los potenciales impactos y riesgos sobre los derechos humanos de los proyectos y las inversiones y se asegura que se destinan los recursos adecuados para la implantación de las medidas correctoras identificadas.

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 las cuestiones relativas a las prácticas de derechos humanos, entre los aspectos a evaluar y como causa de exclusión en caso de respuesta no satisfactoria por parte del proveedor. Asimismo, a través de la aceptación del Código Ético del Proveedor, estos se comprometen a observar y asegurar en todo momento el cumplimiento de los derechos humanos, en especial los relacionados con la eliminación de toda forma o modalidad de trabajo forzoso u obligatorio; el trabajo infantil; el respeto a las comunidades indígenas y los modos de vida tradicionales 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 la cadena de suministro.

Para garantizar el respeto de los derechos humanos en el ámbito de la protección de 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.

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

Indicador	Referencia	Grado de cumplimiento
Sistema de respeto de los Derechos Humanos (A)		
A1. Compromiso político.	ISEINF 2021. Política Global de Derechos Humanos. Código Ético páginas 8-9.	Completo
A1.1 Desarrollo del compromiso público.	ISEINF 2021. Política Global de Derechos Humanos 4-7.	Completo
A1.2 Alcance y ámbito de aplicación del compromiso.	ISEINF 2021. Política Global de Derechos Humanos 3-4.	Completo
A1.3 Forma de comunicación del compromiso.	ISEINF 2021. Política Global de Derechos Humanos 7-9.	Completo
A2. Integrando el respeto por los Derechos Humanos (DDHH).	ISEINF 2021. Política Global de Derechos Humanos, página 8. Código Ético, páginas 8-9. Informe Anual de Remuneraciones 2021.	Completo
A2.1 Organización de la responsabilidad en materia de DDHH.	ISEINF 2021. Política Global de Derechos Humanos, página 7.	Completo
A2.2 Materias de DDHH llevadas a la alta dirección y junta directiva.	ISEINF 2021 Política Global de Derechos Humanos, página 8. Informe Auditoría y Control 2021.	Parcial
A2.3 Concienciación de empleados en materia de DDHH.	ISEINF 2021. Política Global de Derechos Humanos, página 7. Informe Anual de Remuneraciones 2021.	Completo
A2.4 Forma de manifiesto de la compañía de su compromiso con los DDHH en las relaciones comerciales.	ISEINF 2021. Política Global de Derechos Humanos, páginas 5 y 8.	Completo
A2.5 Lecciones aprendidas sobre DDHH y consecuencias debidas a ello.	ISEINF 2021	Parcial
Definir el enfoque de reporting (B)		
B1. Declaración de cuestiones destacadas.	ISEINF 2021	Completo
B2. Determinación de cuestiones destacadas.	ISEINF 2021	Completo
B3. Elección de los puntos geográficos.	ISEINF 2021	Completo

Continúa >

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

Indicador	Referencia	Grado de cumplimiento
Definir el enfoque de reporting (B)		
B4. Impactos negativos adicionales.	ISEINF 2021. Informe de Auditoría interna 2021	Completo
Gestión de las cuestiones destacadas de Derechos Humanos (C)		
C1. Políticas específicas.	ISEINF 2021.	Completo
C1.1 Importancia de la Política de DDHH para los encargados en implementarlas.	ISEINF 2021. Política Global de Derechos Humanos, página 3.	Completo
C2. Compromiso con los grupos de interés.	ISEINF 2021	Completo
C2.1 Identificación de grupos de interés para participar en cuestiones destacadas de DDHH.	ISEINF 2021	Parcial
C2.2 Grupos de interés que han tenido relación con la compañía en relación DDHH.	ISEINF 2021	Completo
C2.3 Influencia de la visión de los grupos de interés sobre temas relacionados con DDHH.	ISEINF 2021	Parcial
C3. Evaluación de impactos.	ISEINF 2021	Completo
C3.1 Patrones o tendencias en los impactos sobre DDHH.	ISEINF 2021	Parcial
C3.2 Impactos severos sobre DDHH.	ISEINF 2021	Completo

Continúa >

Indicador	Referencia	Grado de cumplimiento
Gestión de las cuestiones destacadas de Derechos Humanos (C)		
C4. Integración de resultados y adopción de medidas.	ISEINF 2021	Parcial
C4.1 Involucración de las partes de la compañía en implementar soluciones y tomar decisiones sobre cuestiones destacadas en DDHH	ISEINF 2021	Completo
C4.2 Tensiones de los impactos de derechos humanos.	ISEINF 2021. Política Global de Derechos Humanos, Compromiso 6.	Parcial
C4.3 Acciones tomadas para prevenir o mitigar potenciales impactos sobre DDHH.	ISEINF 2021	Completo
C5. Seguimiento del rendimiento.	ISEINF 2021	Completo
C5.1 Gestión efectiva de asuntos de DDHH.	ISEINF 2021	Completo
C6. Reparación	ISEINF 2021	Parcial
C6.1 Medios para reclamar sobre cuestiones relacionadas con DDHH.	ISEINF 2021. Política Global de Derechos Humanos, página 8. Código Ético, página 22-23.	Completo
C6.2 Capacidad de las personas para presentar reclamaciones o quejas.	ISEINF 2021. Política Global de Derechos Humanos, página 8. Código Ético página, 22-23.	Completo
C6.3 Procesamiento de reclamaciones y evaluación de la efectividad de los resultados.	ISEINF 2021. Política Global de Derechos Humanos, página 8. Código Ético página, 22-23. Informe de Auditoría y Control 2021.	Completo
C6.4 Patrones y tendencias en reclamaciones o quejas.	ISEINF 2021	Parcial
C6.5 Reparaciones en relación a algún impacto relacionado con DDHH.	ISEINF 2021	Completo

Incumplimientos y multas

En este apartado, se detallan las sanciones impuestas a Naturgy con un valor superior a 10.000 euros y consideradas firmes en vía administrativa durante el año 2021. Ello sin perjuicio de las posibles acciones judiciales que quepan contra las mismas y que podrían dar lugar a su anulación.

En Brasil, la compañía ha recibido dos sanciones por valor de 48.980 euros por incumplimiento de las normas en relación con la oferta y el uso de los productos y servicios de la organización.

En Panamá, la compañía ha recibido dos sanciones, una de 1.059.322 euros por deficiencias en el servicio de electricidad y otra por valor de 3.094.548 euros por deficiencias en la calidad del servicio de la red eléctrica.

En el ámbito de España, la distribuidora de electricidad (UFD) ha recibido tres sanciones por valor de 175.000 euros en total, por demoras en la prestación del servicio y en la entrega de informes requeridos por la autoridad competente. Relacionadas con el negocio de la comercialización, Naturgy ha sido objeto de dos multas por un importe total de 39.000 euros por facturación incorrecta, una multa por valor de 36.000 por inadecuado funcionamiento del servicio de atención de reclamaciones, una multa por un valor total de 10.000 euros por activación indebida de contrato de suministro y cuatro multas por introducción de cláusulas abusivas en los contratos, por un importe de 335.500 euros.

La compañía no registró en 2021 sanciones por prácticas monopolísticas.

2. 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 nacional e internacional.

El conjunto de normas de gobierno está formado básicamente por:

- Estatutos Sociales (actualizados en 2021).
- Reglamento del Consejo de Administración y sus Comisiones (actualizado en 2021).
- Reglamento de la Junta General de Accionistas (actualizado en 2020).
- Política de Derechos Humanos (actualizada en 2019).
- Código Ético (actualizado en 2021).

A 31 de diciembre de 2021 y 2020, los principales accionistas de Naturgy son:

● Participación en el capital social (%)

	2021	2020
Fundación Bancaria Caixa d’Estalvis i Pensions de Barcelona, “la Caixa” ⁽¹⁾	26,7	24,8
Global Infrastructure Partners III ⁽²⁾	20,6	20,6
CVC Capital Partners SICAV-FIS, S.A. ⁽³⁾	20,7	20,7
IFM Global Infrastructure Fund ⁽⁴⁾	12,2	0,0
Sonatrach	4,1	4,1

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

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

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

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

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

En 2021, la aprobación de una modificación de la Ley de Sociedades de Capital (LSC) ha hecho necesario efectuar una serie de modificaciones en las políticas y procedimientos de la compañía. En concreto, se han acometido las siguientes actuaciones para la adecuación del gobierno corporativo de Naturgy al nuevo régimen de aprobación de operaciones vinculadas:

- Modificación del Reglamento del Consejo de Administración y sus Comisiones.
- Revisión de las competencias de la Comisión de Auditoría y Control.
- Aprobación de un procedimiento interno de información y control periódico de aplicación en los supuestos de aprobación de operaciones vinculadas por delegación del Consejo de Administración.

En concreto, y en lo que respecta al Reglamento del Consejo de Administración, en 2021 se han modificado los artículos 3 y 7 para adecuar el régimen de autorización de operaciones vinculadas a la LSC y para modificar el umbral de materialidad de aquellas materias cuya aprobación corresponde al Consejo de Administración.

Estructura de gobierno de Naturgy





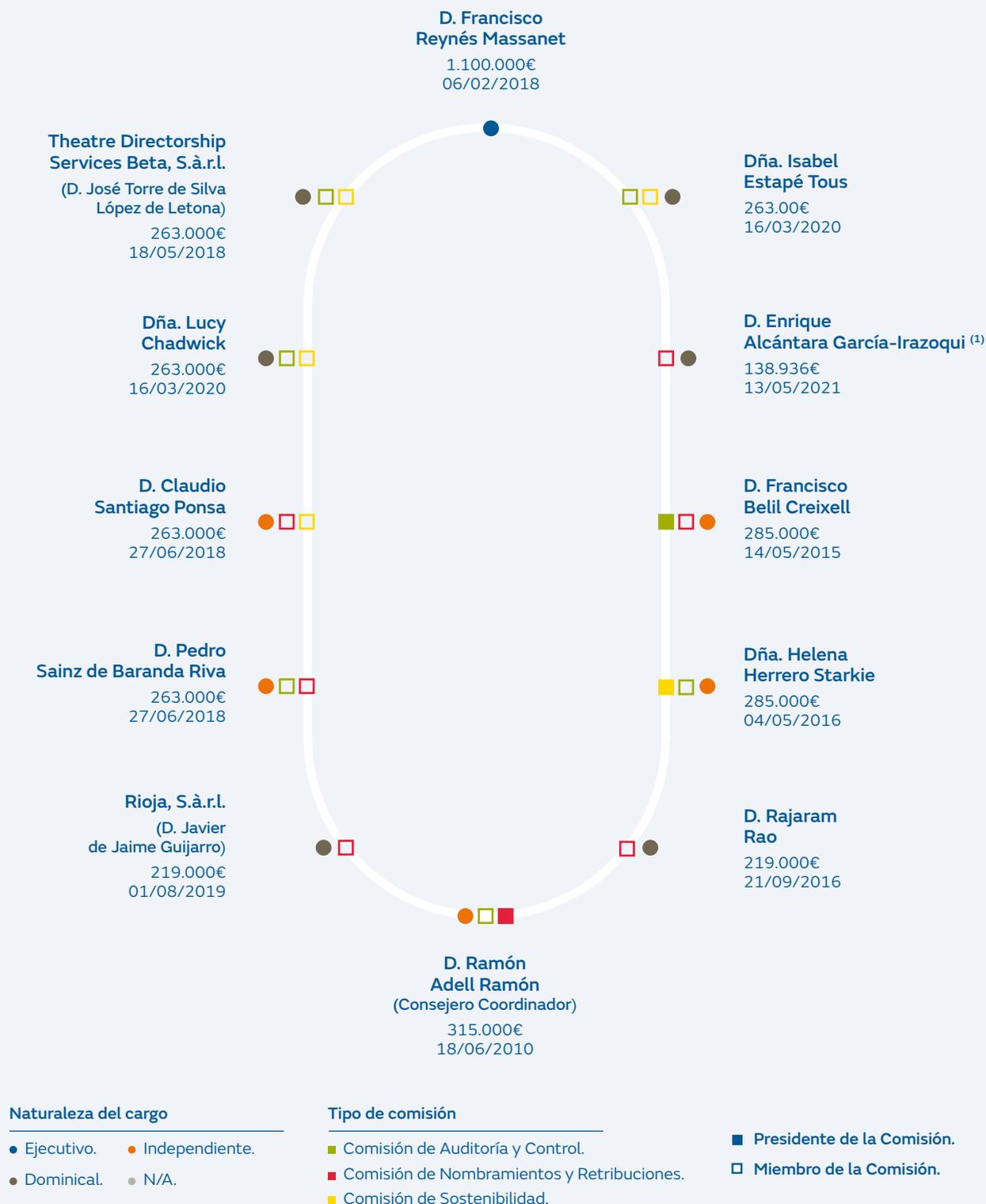
Funciones y composición del Consejo de Administración

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 de responsabilidad corporativa. Anualmente, a través de la formulación de los respectivos informes, revisa y aprueba la información acerca de los riesgos y las oportunidades en dichas materias.

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

- Materias indelegables:
 - Las previstas en la legislación como indelegables.
 - La constitución, inversión y supervisión de la gestión de planes de pensiones del personal y cualquier otro compromiso con el mismo que implique responsabilidades financieras a largo plazo de la sociedad.
 - El nombramiento y la destitución de los directivos que tuvieran dependencia directa del Consejo o de alguno de sus miembros, así como el establecimiento de las condiciones de sus contratos, incluyendo su retribución.
 - Las materias sujetas a mayoría reforzada contempladas en el apartado 4 del artículo 7 del Reglamento.
 - La aprobación de aquellas operaciones vinculadas cuya competencia no haya sido atribuida por Ley a la Junta General de Accionistas.
- Materias ordinariamente indelegables, pero que podrán adoptarse por los órganos o personas delegadas por razones de urgencia debidamente justificadas, y que deberán ser ratificadas en la primera sesión del Consejo de Administración que se celebre tras la adopción de la decisión, de las que se destacan las siguientes:
 - La aprobación de los objetivos de gestión, el plan de financiación anual, la política de inversiones y de financiación, la política de responsabilidad social corporativa.
 - La determinación de la política de gobierno corporativo de la sociedad, de la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control.
 - La aprobación de la información financiera que, por su condición de cotizada, deba hacer pública la sociedad periódicamente.
 - La aprobación de las inversiones u operaciones de carácter estratégico.

• Composición del Consejo de Administración y sus Comisiones (a 31 de diciembre de 2021)



⁽¹⁾ D. Enrique Alcántara-García Irazoqui sustituyó a D. Marcelino Armenter Vidal el día 13 de mayo 2021. D. Marcelino Armenter Vidal percibió por el ejercicio de sus funciones hasta tal fecha: 78.298€.

**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 a los directivos con dependencia jerárquica directa del **Presidente Ejecutivo, D. Francisco Reynés Massanet**.

A 31 de diciembre de 2021 el equipo directivo está compuesto por:

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 Tabernero | 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 2021 se ha llevado a cabo un proceso de autoevaluación tanto del funcionamiento del Consejo de Administración como de la Comisión de Auditoría y Control, de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, y de la Comisión de Sostenibilidad, de la que se destaca el alto grado de participación de los consejeros. Se ha acordado atender las sugerencias realizadas respecto a: i) mejoras en el marco de gestión de riesgos ante los nuevos requisitos de divulgación y siempre de acuerdo con las mejoras prácticas, ii) reducción del número de reuniones del Consejo, iii) avances en la ejecución del Plan Estratégico vinculados a objetivos renovables y iv) incremento en las capacidades del consejero ejecutivo y su equipo de dirección.

En relación a la capacitación de los miembros del Consejo, cabe destacar que en 2021 la Comisión de Sostenibilidad recibió una sesión de formación específica en temáticas ASG, impartida por la entidad Forética, con amplia experiencia en la materia.

Diversidad en el proceso de nombramientos y renovación de consejeros

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



• Diversidad y matriz de competencias

	D. Ramón Adell	Dña. Isabel Estapé	D. Enrique Alcántara	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
	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Tendencias energéticas globales/estrategia/tecnología	■		■	■			■	■		■	■	
Infraestructura (inversiones en entornos regulados)	■	■	■	■		■	■	■		■	■	■
B2C (experiencia del cliente y nuevos servicios)	■				■	■			■			■
Excelencia operativa y optimización de procesos	■			■	■			■	■	■		
Reguladores/otras relaciones con grupos de interés públicos	■	■	■				■	■			■	
Experiencia internacional	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■
Experiencia en alta dirección				■	■			■	■	■	■	
Contabilidad/auditoría/gestión de riesgos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Finanzas corporativas	■	■			■	■	■	■	■	■		■
Tecnologías industriales y energéticas (tecnologías industriales)				■				■	■	■	■	
Tecnologías industriales y energéticas (tecnologías de la información)					■			■	■	■	■	
Gestión del talento y remuneración	■	■		■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gobierno corporativo y sostenibilidad (ESG)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Cambio climático		■			■			■		■	■	■

Naturaleza del cargo

● Ejecutivo. ● 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 por la implementación de 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 (%)

	2021	2020
Menores de 55 años	25	25
Entre 55 y 60 años	25	25
Más de 60 años	50	50
Total	100	100

● Remuneración media de consejeros (miles de euros)

	2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Ejecutivo ⁽¹⁾	1.100	-	1.100	-
Independientes / Dominicales	256	270	269	235

⁽¹⁾ No incluye remuneración por las funciones ejecutivas.

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 2021 se ha aprobado por mayoría el Informe Anual sobre las Remuneraciones de los Miembros del Consejo de Administración correspondiente a 2020 según el detalle siguiente:

Número de acciones que emitieron votos válidos	790.325.783
Número total de votos válidos emitidos	790.325.783
Proporción del capital social que representaban los votos válidos emitidos	81,51
Votos a favor	88,452
Votos en contra	11,455
Abstenciones	0,092
Cuórum asistencia Junta General de Accionistas	82,40

Asuntos tratados en la Junta General de Accionistas

El cuórum de asistencia a la Junta representó el 82,4% del total de acciones de Naturgy.

Asunto	Naturaleza del asunto (económica, social o ambiental)	Conclusiones alcanzadas
Aprobación de las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión de Naturgy Energy Group, S.A. correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2020.	Económica	Aprobación por mayoría
Aprobación de las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión del Grupo Consolidado correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2020.	Económica	Aprobación por mayoría
Aprobación el Estado de Información no Financiera Consolidada, incluido en el Informe de Gestión Consolidado de Naturgy Energy Group, S.A.	Social / Ambiental	Aprobación por mayoría
Aprobación de la aplicación de los resultados del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2020.	Económica	Aprobación por mayoría
Aprobación de la gestión realizada por el Consejo de Administración durante el ejercicio 2020.	Económica / Social / Ambiental	Aprobación por mayoría
Aprobación de la Política de Remuneración de los Consejeros ejercicios 2021-2023.	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

Continúa >

Asunto	Naturaleza del asunto (económica, social o ambiental)	Conclusiones alcanzadas
Nombramiento Auditor de cuentas de la sociedad y su grupo ejercicios 2021-2022.	Social	Aprobación por mayoría
Información sobre la modificación del Reglamento del Consejo.	Social	
Delegación de facultades para complementar acuerdos de la Junta General.	Social	Aprobación por mayoría

3. Gestión del riesgo

La gestión del riesgo en Naturgy

Un modelo que se anticipa a la evolución del entorno

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

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

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

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

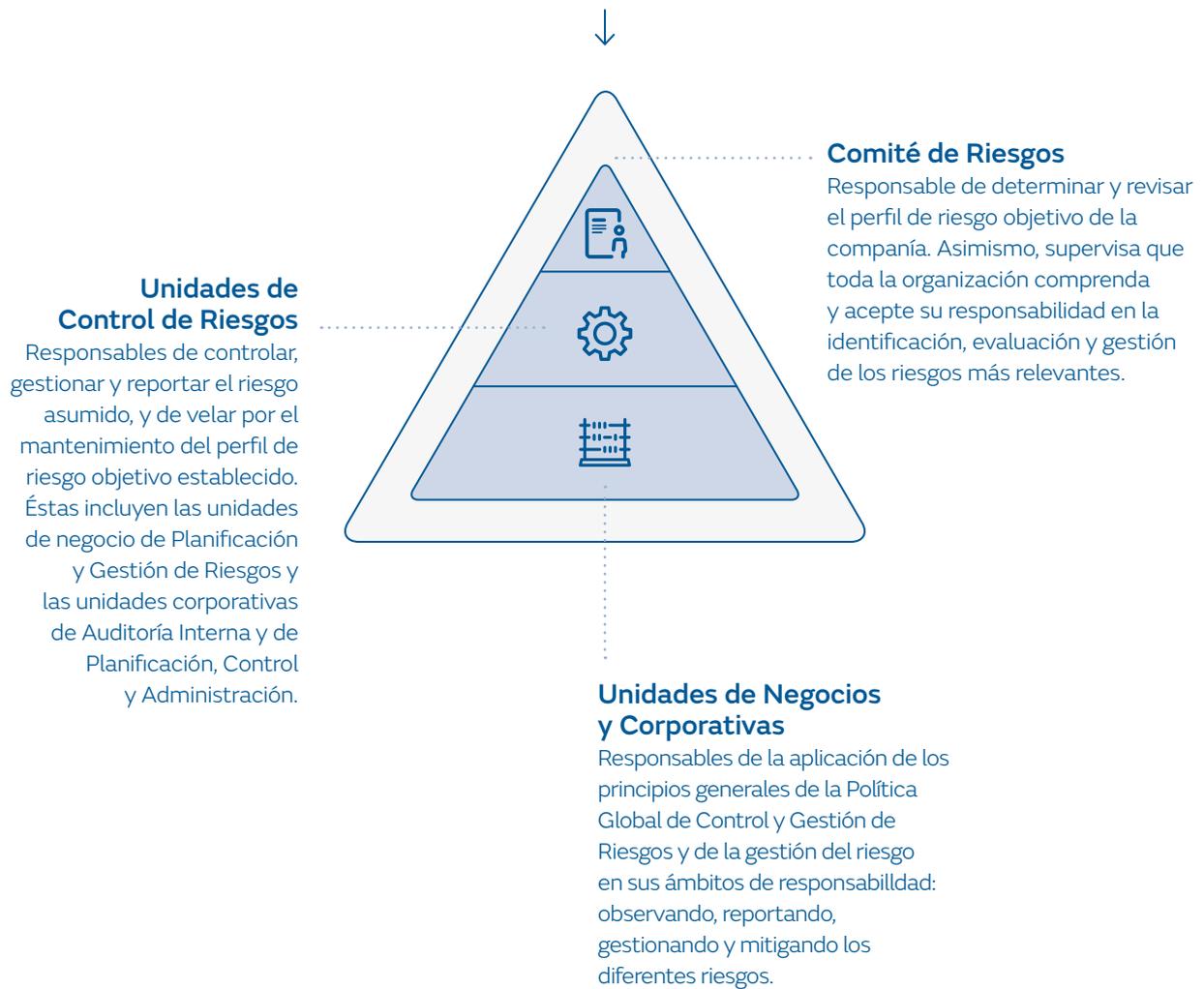
Órganos de gestión de riesgos

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

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

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.



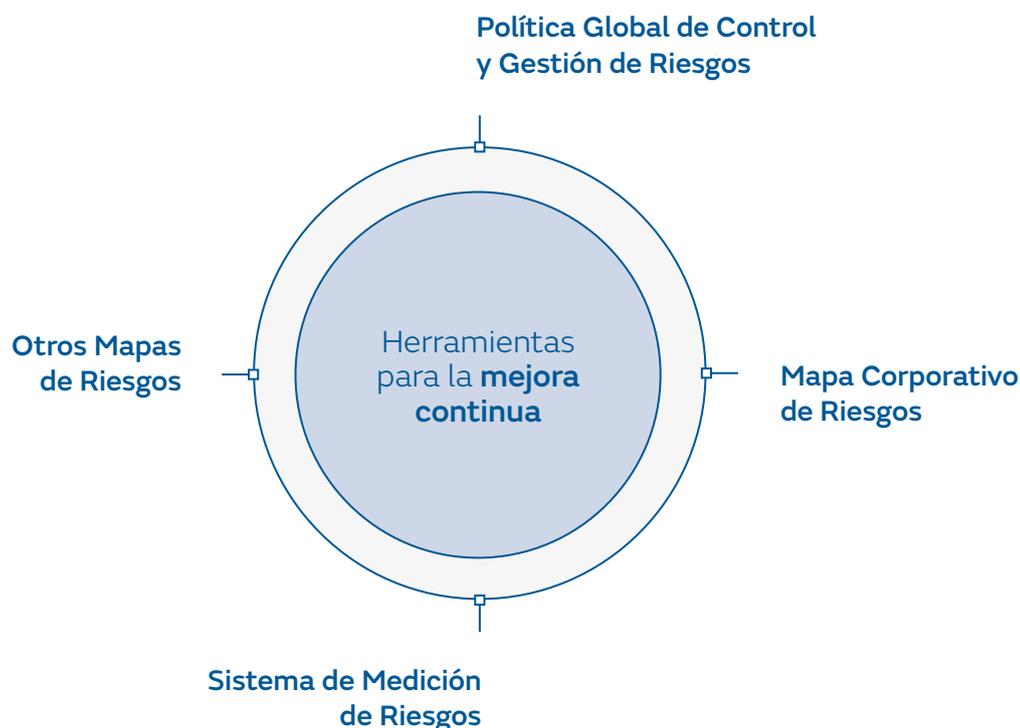
Las unidades de Control de Riesgos velan por supervisar la recurrencia y la sostenibilidad de los resultados. Como tarea clave, destaca la modelización de los estados financieros, orientada a identificar sus principales sensibilidades y anticipar posibles impactos y acciones de mitigación.

Adicionalmente, cada unidad de negocio cuenta con información específica de los principales tipos de riesgos que le pueden afectar. Con ello, se busca facilitar el proceso de toma de decisiones lo que, a su vez, redundará de forma positiva en la compañía pues mejora su rentabilidad, la predictibilidad en su comportamiento y su eficiencia.

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 las pautas generales de comportamiento necesarios para garantizar la adecuada identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo de Naturgy.

Mapa Corporativo de Riesgos

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

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.

Sistemas de medición de riesgos

Tienen 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 correlacionados, análisis de sensibilidad y pruebas de estrés para los principales riesgos identificados.

Principales riesgos

Descripción de los principales riesgos

Naturgy ha definido en el Mapa de Riesgos del año 2021 cuatro tipologías de riesgo: económicos, financieros, operativos y de reputación/sostenibilidad.

Las tipologías de riesgo económico y financiero se concretan en las categorías de riesgos de mercado/*commodity*, tipo de cambio, tipo de interés, crédito, operacional, regulación, volumen, margen/precio, jurídico y fiscal. Para todos ellos aplica una modelización cuantitativa.

Las tipologías de riesgo operativo y reputacional/sostenibilidad se concretan en las categorías de riesgos de *security*, procesos, fraude, ciberseguridad, protección de datos, medio ambiente, satisfacción del cliente, seguridad y salud, reputación, ASG, cambio climático y transición energética, *compliance* y personas. Para ellos, aplica en general una evaluación de la posición de riesgo mediante mapas de calor.

Económicos	Financieros	Operativos	Sostenibilidad Reputación
Mercado (<i>Commodity</i>)	Crédito	Security (Instalaciones críticas)	Reputacional / Sostenibilidad
Tipo de cambio	Jurídico Provisionado	Procesos	Environmental (E)
Regulación	Tipo de Interés	Fraude contra la Compañía	Responsabilidad Social (S)
Volumen	Fiscales	Ciberseguridad	Governance (G)
Margen / Precio	Liquidez y solvencia	Protección de Datos	Compliance
Jurídico	Rating	Medioambiente	Personas
Operacional	Provisiones	Satisfacción del cliente	Cambio Climático y Transición Energética
		Seguridad y Salud	

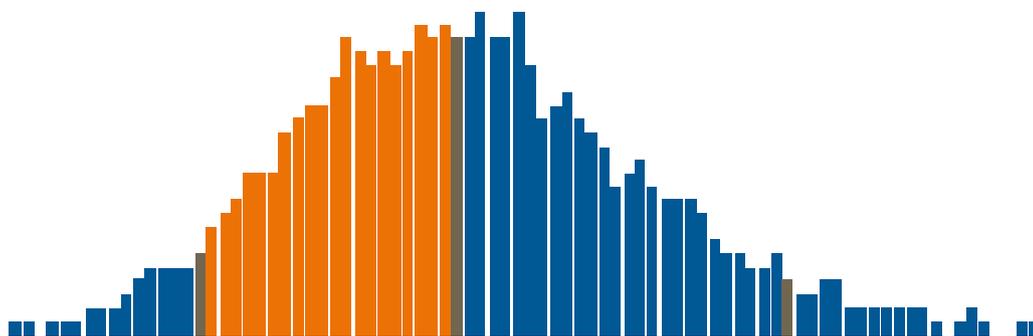
Tipologías de riesgo económico y financiero

Factores de riesgo con impacto en el ebitda de los negocios y/o impacto en el flujo de caja y balance de la compañía.

Riesgo de mercado/commodity

Medida estocástica del riesgo de la compañía por variabilidad de todos los precios de bienes y servicios energéticos y financieros con los que opera la empresa: precio del gas, precio de la electricidad, tipos de cambio y tipos de interés. El riesgo o CFaR se calcula tomando la desviación más alta a un nivel de confianza predeterminado de cada una de las variables de mercado respecto del escenario de referencia. Las magnitudes de salida de la medida de riesgo, son típicamente ebitda, beneficio después de impuestos, *cash-flow* o valor.

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



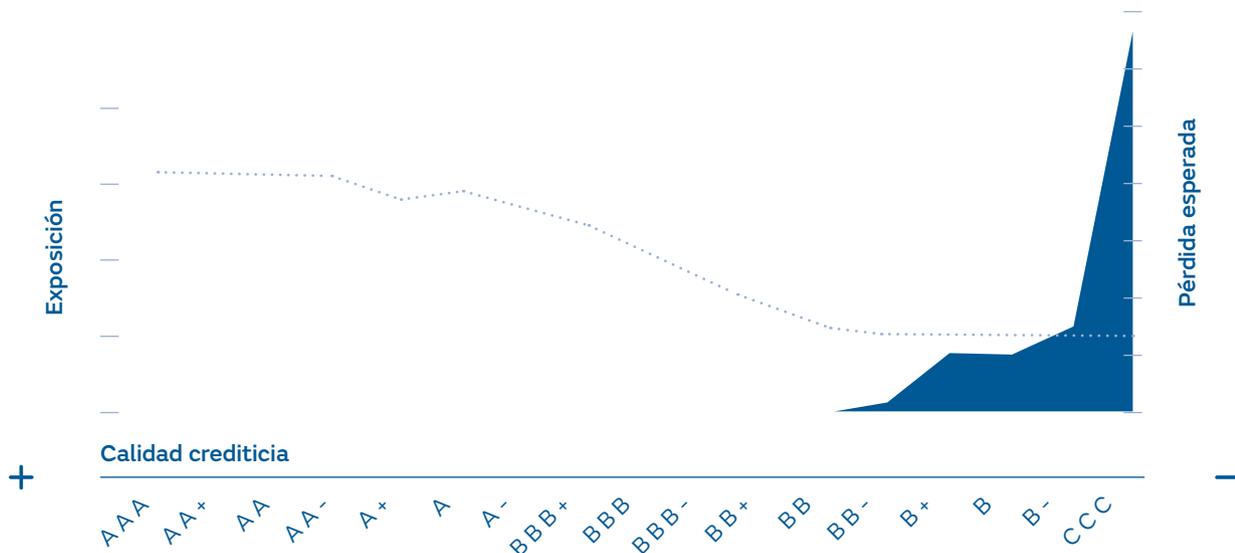
— Distribución de probabilidad. — Ebitda en riesgo. — Percentiles 5%, 50% y 95%.



Riesgo de crédito

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

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

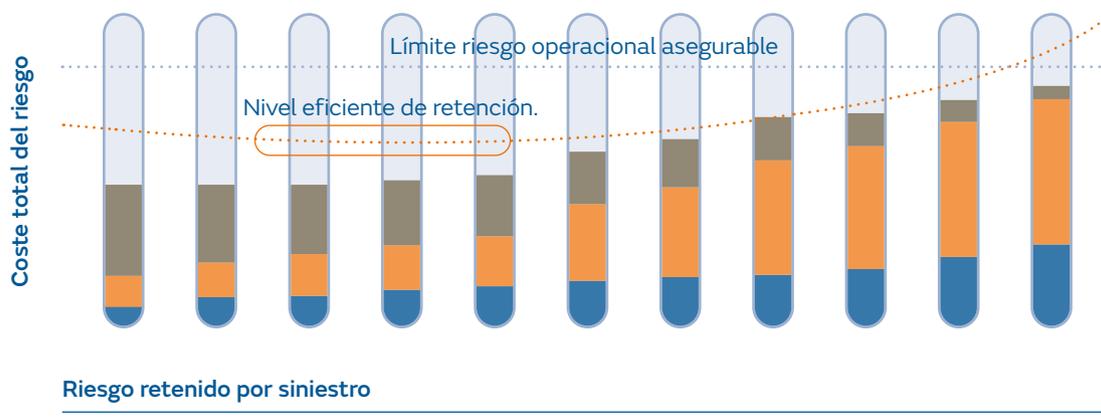


Riesgo operacional asegurable

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

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

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, impacten sobre el patrimonio de Naturgy. La cuantificación de dicha exposición es susceptible de objetivarse a través de la estimación del coste total de riesgo.



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

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

Tipologías de riesgo operativo y reputación/sostenibilidad

Riesgo medio ambiente

Riesgo asociado a la posibilidad de que por forma natural o por acción humana se superen límites ambientales fijados por el regulador, se dañen los ecosistemas o la biodiversidad.

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

El riesgo de medio ambiente está desarrollado en detalle en el capítulo "05. La oportunidad de los retos medioambientales".

Riesgo de cambio climático y transición energética

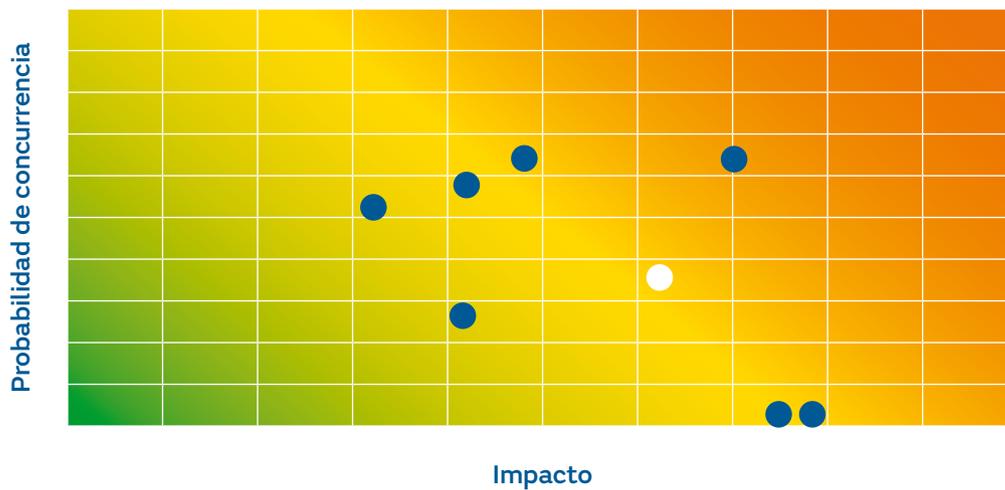
Riesgo derivado de la transición energética (regulación, mercado, tecnologías) y de los impactos físicos del cambio climático (agudos y crónicos).

Con el objetivo de integrar la variable climática en la gestión de riesgos y oportunidades y en la planificación estratégica de Naturgy, la identificación, medición y gestión de los riesgos y las oportunidades del cambio climático se realizan de acuerdo a las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD). El resultado más destacado de este proceso en 2021 es la incorporación de los riesgos y las oportunidades del cambio climático en el proceso de reflexión estratégica que ha dado como resultado el nuevo Plan Estratégico 2021-2025, alineado con la agenda climática internacional.

El riesgo de cambio climático y transición energética está desarrollado en detalle en el capítulo “05. La oportunidad de los retos medioambientales”.

Riesgos de security, procesos, fraude, ciberseguridad, protección de datos, medio ambiente, satisfacción del cliente, seguridad y salud, reputación, ASG, cambio climático y transición energética, compliance y personas.

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



Descripción de los riesgos emergentes

La compañía está en constante valoración de los riesgos emergentes que puedan tener un impacto significativo a largo plazo en el negocio. En este sentido, ante los escenarios de creciente incertidumbre económica, la compañía busca posicionarse en sectores con claro alineamiento con la transición energética, en países que fomenten la seguridad jurídica, en entornos macroeconómicos estables, y en negocios con elevada predictibilidad de flujos (redes), que contribuyan a la generación de valor y la rentabilidad de la empresa.

De todos los potenciales riesgos emergentes, se considera han tenido especial relevancia para la compañía en 2021:

- Riesgo de ciberseguridad y seguridad digital de la información.
- Riesgos ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) y reputación corporativa.



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 apartado Ciberseguridad en la sección sobre Seguridad y privacidad.



Riesgo de inversión ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) y reputación corporativa

La consideración de factores ASG 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 debido al incremento en la frecuencia y severidad de eventos meteorológicos extremos.
- Cambio del perfil del inversor global (género, edad, intereses en factores ASG, 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 elemento de un modelo bajo en carbono.
- Ofrecer soluciones para las ciudades y el transporte terrestre y marítimo, que reduzcan las emisiones y mejoren la calidad del aire.
- Innovar en tecnologías y modelos de negocio que contribuyan a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Respalidar las negociaciones internacionales de cambio climático y los mecanismos de mercado que impulsen el desarrollo de las tecnologías más adecuadas en cada etapa de la transición energética.

El riesgo climático y de medio ambiente está desarrollado en detalle en el capítulo “05. La oportunidad de los retos medioambientales”.

Principales oportunidades

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

- **Foco en áreas geográficas estables, de bajo riesgo y divisa fuerte**, que permitan capturar los crecimientos de demanda energética y maximizar las oportunidades de negocios en nuevos mercados.
- **Generación renovable**: incremento de la capacidad de generación renovable alineado con la transición energética global.
- **Operación y crecimiento en redes**: apalancada 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.
- **Portafolio de aprovisionamiento de gas natural y GNL**: revisión y optimización continua de los contratos de aprovisionamiento, transición en la indexación de precios de petróleo a hub, gestión continua de riesgos para garantizar flujos de caja predecible y adecuación de la flota de buques de GNL poniendo en valor su flexibilidad.

4. Cadena de suministro

¿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 por que 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 Medio Ambiente, 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 sobre el mismo 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 las 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 la 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 2021

	2021	2020
Número total de proveedores ⁽¹⁾ ⁽²⁾	5.995	6.553
Volumen total de compra adjudicado ⁽²⁾ ⁽³⁾ (millones de euros)	2.470	1.955
Evaluación de proveedores ASG ⁽⁴⁾ (número)	6.101	7.780
Número de proveedores críticos ⁽⁵⁾	1.247	1.458
Proveedores suspendidos de homologación (número)	0	2

⁽¹⁾ Se aprecia una disminución del número total de proveedores debido a la desvinculación de Chile CGE.

⁽²⁾ Estos datos incluyen la información de Argentina, Australia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, España, Marruecos, México, Panamá y República Dominicana. El resto de indicadores de la cadena de suministro que aparecen en el informe no incluyen la información de Australia al no disponer de información de detalle.

⁽³⁾ Se aprecia un aumento considerable del volumen de compra adjudicado en Renovables y Nuevos Negocios e Innovación, alineado con el plan estratégico de la compañía 2021-2025.

⁽⁴⁾ Ambiental, Social y Gobernanza (ASG). La evaluación ASG de proveedores se realiza en las principales filiales del grupo donde está implantada la herramienta Achilles, mediante la que se realiza la clasificación empresarial de proveedores. El número de proveedores evaluados ASG contabiliza tanto los proveedores adjudicatarios como los potenciales que finalizan la clasificación para poder participar en una licitación de Naturgy. Disminuye el número de proveedores evaluados ASG respecto a años anteriores por la desvinculación de Chile CGE.

⁽⁵⁾ No se incluyen datos de Australia y República Dominicana.

	Objetivo 2021	2021	2020
Volumen de compra adjudicado a proveedores locales ⁽¹⁾	>85%	92,2%	95,2%
Nivel cobertura auditorías ASG volumen compra con riesgo alto ASG	>65%	72,2%	69,6%
Porcentaje volumen de compra con aceptación del Código ético	>90%	94,2%	89,2%

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

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 2021, Naturgy ha establecido relaciones comerciales con un total de 5.995 proveedores, lo que ha supuesto un importe total adjudicado de 2.470 millones de euros. Estos datos incluyen la información de Argentina, Australia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Chile, España, Marruecos, México, Panamá y República Dominicana. El resto de indicadores de la cadena de suministro que aparecen en el informe no incluyen la información de Australia, que representa el 18% del volumen total de compra adjudicado, al no disponer de información de detalle.

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.



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 la 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 ASG.
- Clasificación de proveedores.
- Homologación de proveedores.
- Scoring RSC.
- Análisis reputacional y económico financiero.
- Auditorías ASG.
- 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 deshologación 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 2021 no se ha detectado ningún incumplimiento en materia de derechos humanos en proveedores.
Transparencia en las compras y comunicación con los proveedores	<p>Naturgy se compromete, en materia de contratación, a asegurar la libre competencia, la objetividad, la imparcialidad, la transparencia y la trazabilidad a lo largo de todo el proceso de contratación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La utilización de medios electrónicos seguros, para la gestión de todas las licitaciones aporta mayor transparencia al proceso de contratación y asegura la trazabilidad de la información. - 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 <i>online</i> 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, los contratistas y las 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 se **compromete a asegurar** la libre competencia, la objetividad, la imparcialidad, la transparencia y la trazabilidad a lo largo de todo el proceso de contratación.

Proceso de gestión de la cadena de suministro

En aras de promover la gestión responsable en la cadena de suministro, Naturgy establece un proceso de contratación que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de bienes y servicios de manera eficiente. Cubre todas las fases de la compra, desde que se identifica la necesidad de un bien o servicio hasta el seguimiento de la gestión de los contratos o pedidos. La contratación se basa en condiciones contractuales unificadas y universales para todo el ámbito de actuación del grupo, en el que se incluyen, entre otras, cláusulas sociales, medioambientales, cláusulas anticorrupción y prácticas éticas. Las condiciones generales globales de contratación y las condiciones específicas del país están publicadas en las correspondientes páginas web del grupo.



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

Líneas de acción	Descripción
Política Global de Contratación Externa	Establece los principios generales de 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. 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.
Procedimiento de Due Diligence de Contraparte	Persigue dar cobertura a los principales riesgos legales y reputacionales que intervienen en las relaciones de negocio con terceros y, en particular, la cobertura de los delitos asociados al riesgo de corrupción.

Gestión de riesgos en la cadena de suministro

El proceso de gestión global de la cadena de suministro se basa en la valoración de los factores de riesgo intrínsecos a la externalización de un servicio o al suministro de un producto. Esto permite establecer los controles que minimicen los riesgos y garantizar un nivel de cumplimiento por parte de los proveedores equivalente a las exigencias que el grupo cumple en las actividades que realiza internamente.

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 ASG: 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, sobrecostes 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 que podrían derivar en el fallo de infraestructuras estratégicas, filtración de información confidencial, o interrupciones tecnológicas y de las telecomunicaciones.
- **Riesgo Protección de datos:** se trata del riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas derivados del tratamiento de los datos personales y que pueden provocar daños y perjuicios físicos, materiales o inmateriales.



Nivel alto | Nivel medio | Nivel bajo

Riesgo legal

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

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

La compañía considera proveedores críticos aquellos con alto nivel de riesgo en cualquiera de los factores de riesgo evaluados –Operativo, ASG, de Seguridad y Salud y Calidad– asociados con las categorías de compra que suministran.

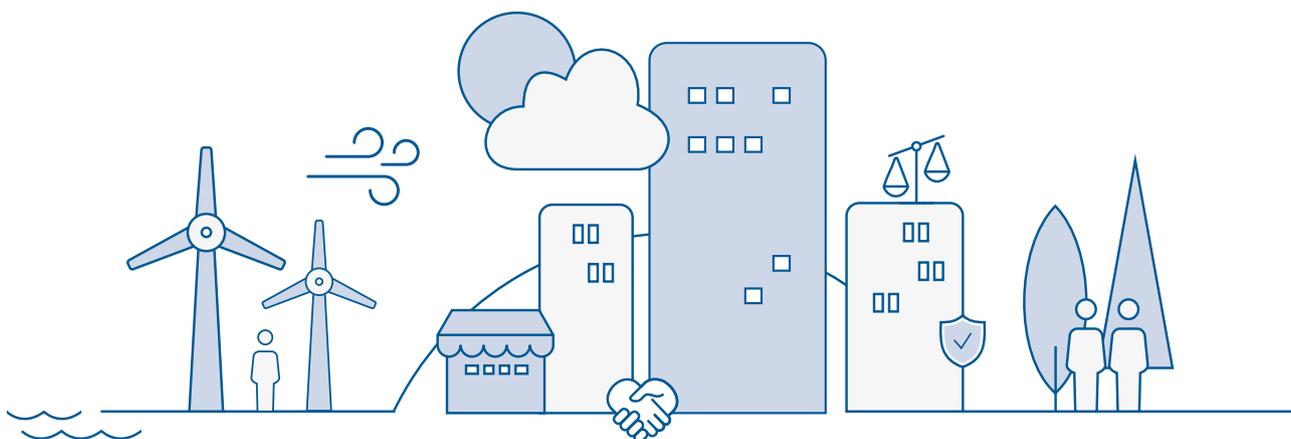
En 2021, el número de proveedores con contrato vigente en actividades críticas ha sido 1.247, lo que supone el 59,5%⁽²⁾ del volumen de compra. Además, la compañía ha identificado 55⁽¹⁾ proveedores críticos *non-tier 1*, fundamentalmente correspondientes a categorías de compra de productos críticos que representan el 1,6%⁽¹⁾ del volumen de compra total.

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



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

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



01

Factores de Riesgo Medio Ambiente

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

02

Factores de Riesgo Buen Gobierno

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

03

Factores de Riesgo Social

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



Mapa Riesgos ESG (actividad/país)

Nivel alto | Nivel medio | Nivel bajo

De este modo Naturgy identifica a los proveedores con alto riesgo en sostenibilidad, considerando aquellos que presentan un nivel de riesgo alto en los factores de seguridad y salud y ASG. En 2021, el número de proveedores considerados en esta categoría ha sido 451⁽³⁾, lo que representa el 43,9%⁽²⁾ del total de volumen de compra. El 96%⁽²⁾ de estos proveedores presenta riesgo alto en seguridad y salud al ser el factor predominante por la naturaleza de la actividad desarrollada por Naturgy, construcción, operación y mantenimiento de redes de gas natural, redes de electricidad y plantas de energía.

⁽²⁾⁽³⁾ No incluye datos de Australia y República Dominicana.

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.

El modelo de clasificación empresarial de proveedores establece un nivel básico para proveedores con riesgo medio y bajo que asegura la adhesión de los mismos al Código Ético del Proveedor de Naturgy y a la declaración de cumplimiento de los principales criterios legales, fiscales, organizativos, ambientales, sociales, de seguridad y salud, ciberseguridad, *compliance*, calidad y tratamiento de datos personales, requeridos por Naturgy. El nivel ampliado, para proveedores de 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 2021, Naturgy ha gestionado la evaluación ASG de 6.101 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 la finalización del mismo por parte de estos y el 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.

Para los proveedores de riesgo alto existe en Repro un módulo específico de sostenibilidad y *compliance* y un *scoring* objetivo con la aportación de evidencias que clasifica a los proveedores en cinco categorías –excelente, alto, medio-alto, medio-bajo y bajo–. Los proveedores de las dos últimas categorías reciben informes personalizados con recomendaciones de mejora. En 2021, además de España, se ha implantado en México y Panamá, y se ha iniciado el despliegue para su implantación en Argentina y Brasil.

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

Acorde con el compromiso de seguridad y salud de la compañía, se ha establecido normativa específica de clasificación del riesgo de seguridad y salud de los proveedores, mediante la definición de aspectos y criterios de valoración objetivos, requisitos para clasificación, selección y evaluación de ofertas en procesos de adjudicación.

Homologación y gestión de la calidad de proveedores

Naturgy tiene establecido el objetivo de que todos los proveedores que realizan actividades críticas –por estar definidas con riesgo alto en alguno de los factores de riesgo ASG, calidad y seguridad y salud– 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 la 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 2021, se han realizado 757 auditorías a proveedores y subproveedores, de las cuales 81 han sido en las instalaciones del proveedor (17 son auditorías de homologación y 64 son inspecciones en origen). Si en el proceso de homologación surgen anomalías, esto puede derivarse en un plan de acciones correctivas, o en la no homologación del proveedor, lo que le inhabilitaría para desarrollar esa actividad para Naturgy.

El 82% 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, en 2021 no se ha suspendido ni retirado la homologación a ningún proveedor por falta de cumplimiento de los requerimientos de seguridad, calidad y otros aspectos.

Monitorización, seguimiento y desarrollo de proveedores

Monitorización de proveedores

- Criterios considerados en la monitorización

Imagen y reputación corporativa	<p>Desde 2019, Naturgy realiza la monitorización <i>online</i> de los riesgos reputacionales de la cartera de proveedores con los que mantiene relación comercial. Se utiliza una herramienta de <i>screening</i> que permite detectar la exposición al riesgo reputacional de las contrapartes y la toma de decisiones en función del riesgo detectado en coordinación con la unidad de Compliance.</p> <p>La base de proveedores monitorizados asciende a 9.087 a cierre de 2021. En ningún caso se ha evidenciado un impacto que haya situado a estos proveedores en el nivel de riesgo alto o muy alto.</p> <p>De forma complementaria, se realizan <i>due diligence</i> reputacionales a proveedores para analizar el alineamiento con los compromisos de responsabilidad corporativa de Naturgy. En función de los hallazgos encontrados se valoran el riesgo y las acciones a realizar</p> <p>En 2021 no se ha inhabilitado a ningún proveedor por motivos de fraude o prácticas no éticas.</p>
Información económico-financiera	<p>Los principales proveedores potenciales o en activo de Naturgy son analizados desde el punto de vista económico-financiero con el fin de prevenir incumplimientos contractuales por parte de los proveedores.</p> <p>Además, en el proceso de evaluación se valora la ratio de dependencia económica del proveedor respecto a Naturgy y se tiene en cuenta en el <i>scoring</i> global del proveedor que se puede utilizar en la valoración del proveedor durante la estrategia de adjudicación.</p>

Seguimiento de proveedores

- Mecanismos de seguimiento

Especificaciones medioambientales	<p>Naturgy ha desarrollado especificaciones ambientales particulares para proveedores y contratistas que se adjuntan a los contratos correspondientes en función de la categoría de compra suministrada, donde se recogen requisitos de gestión ambiental mínimos de aplicación y seguimiento durante la contratación.</p> <p>El 46,7% del volumen de compra a proveedores críticos posee un sistema de gestión ambiental con certificación externa⁽⁴⁾.</p>
Seguimiento del desempeño	<p>Se efectúa sobre los proveedores más relevantes y consiste en la realización de evaluaciones de desempeño con el fin de medir el grado de satisfacción de las unidades operativas y valorar aspectos detallados de las dimensiones de calidad, seguridad y salud, operativa y aspectos ASG.</p>

⁽⁴⁾ No incluye datos de Australia y República Dominicana.

Seguimiento del desempeño	<p>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.</p> <p>En 2021, se han realizado 954 evaluaciones de desempeño sobre proveedores de Argentina, Brasil, Chile, España, México, Panamá y República Dominicana, evaluándose un total de 649 proveedores. Los resultados y la clasificación obtenida se trasladan al proveedor, indicando también sus puntos débiles y aquellos que debe mejorar. En 2021, se han acordado planes de acción con 85 proveedores cuya puntuación en la medición de desempeño ha resultado insuficiente.</p>
Auditorías ASG	<p>En los proveedores clasificados con nivel de riesgo alto se exige la aportación de evidencias documentales, y para aquellos cuyas valoraciones de los criterios de riesgo financieros, de prevención de riesgos laborales, reputacionales, de <i>compliance</i> y 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 2021 se han realizado auditorías <i>in situ</i> ASG sobre 663 proveedores del grupo. Además, Naturgy realiza auditorías ASG sobre los proveedores categorizados con riesgo alto ASG con mayor volumen de compra. En 2021, el 72,2% ⁽³⁾ del volumen de compra con riesgo alto ASG fue auditado.</p> <p>Nota: debido a la situación originada por la COVID-19, parte de las auditorías que se realizaban <i>in situ</i> se han realizado excepcionalmente de forma remota.</p>

En el caso de proveedores de categorías de compra críticas con adjudicaciones en vigor, se acuerdan mecanismos de autoevaluación y control de calidad previos a la entrega de productos o servicios, se realizan auditorías de seguimiento basadas en el nivel de riesgo de la categoría de compra, se realiza control de calibración de equipos y se verifica que el personal que efectúa actividades de riesgo alto esté habilitado o certificado para la realización de las mismas otorgando acreditaciones o identificaciones.

Adicionalmente, los productos correspondientes a categorías críticas se someten a inspecciones, recepciones técnicas y Factory Acceptance Test (FAT) en los centros de producción.

Desarrollo de los proveedores

La Universidad Corporativa de Naturgy, a través de su Extended Academy, brinda una oferta formativa a empresas colaboradoras externas, clientes y proveedores de Naturgy, tanto técnica como de gestión, fomentando la mejora de eficiencia operativa, la incorporación de metodologías innovadoras y el desarrollo de habilidades orientadas a la excelencia en las operaciones y el servicio.

De este modo, la Extended Academy contribuye al establecimiento de un modelo común de planificación y gestión, favoreciendo la profesionalización de las empresas que participan en la cadena de valor de Naturgy, con una actividad recurrente de más de 9.000 participantes anuales y más de 15.000 horas de formación. Los participantes únicos en 2021 han sido 5.694.

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.

5. Seguridad y privacidad

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.

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

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

- Trata los datos personales de manera lícita, leal y transparente.
- Recoge los datos para fines determinados, explícitos y legítimos.
- Minimiza los datos objeto de tratamiento.
- Actualiza los datos, dotando a los interesados de sistemas sencillos para dicha actualización.
- Limita los plazos de conservación de los datos.
- Aplica medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar la seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Recaba el consentimiento del interesado para el tratamiento cuando éste es preciso.
- Establece mecanismos sencillos y adecuados para que la persona interesada, directamente o través de su representación legal o voluntaria, pueda ejercer los derechos que le reconoce la legislación vigente.
- Elige encargados del tratamiento que ofrezcan garantías suficientes para aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas para que el tratamiento de datos sea ejecutado cumpliendo los requisitos de la legislación en la materia. Asimismo, con dichos encargados de tratamiento suscribe contratos en virtud de los cuales el encargado únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a terceras personas.
- Lleva un registro de actividades de tratamiento de datos.

- Realiza las evaluaciones de impacto que estima oportunas.
- Dispone de un órgano colegiado que ejerce de Delegado de Protección de Datos.
- Realiza las consultas oportunas a la Agencia Española de Protección de Datos en materia de transferencias internacionales de datos personales.
- Realiza auditorías con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.

En 2021, Naturgy recibió por parte de la Agencia Española de Protección de datos 37 requerimientos los cuales, tras ser debidamente respondidos, fueron finalmente desestimados por la administración.

	2021	2020
Requerimientos recibidos de la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)	37	14

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

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

Ciberseguridad

Gobierno de la ciberseguridad/seguridad IT

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

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

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

Para conocer su nivel de desempeño en la materia, Naturgy utiliza el índice BitSight que permite calificar el nivel de ciberseguridad de las entidades y compararlo con sus peers. Este indicador permite transformar la forma en que las empresas gestionan la seguridad de la información con calificaciones de seguridad objetivas, verificables y accionables. En 2021, Naturgy se sitúa en un promedio de 690 puntos en este índice, que utiliza una escala que va desde 250 a 900, siendo 250 el nivel más básico y 900 el más avanzado.

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

Medidas de ciberseguridad

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

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

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

En relación con las tareas de ciberinteligencia, durante 2021 se han ampliado las capacidades del CyberSOC (Centro de Operaciones de Seguridad), integrando nuevas fuentes de ciberinteligencia y nuevos casos de uso para garantizar la detección temprana de posibles incidentes y la minimización de los daños potenciales con respuestas óptimas. Además, se han asignado funciones y responsabilidades en un plan global de respuesta a incidentes -alineado con el plan de gestión de crisis- y se han desplegado herramientas de protección del usuario final. También se han ampliado las capacidades del equipo de *threat hunting* que analiza el entorno, identifica nuevas tendencias de ataques y de esta forma enriquece las capacidades de SOC.

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

En lo relativo a las personas, la formación y la concienciación son un factor crítico para arraigar una profunda cultura de ciberseguridad en la organización. Es por esto por lo que durante 2021 se ha continuado con la formación obligatoria en materia de ciberseguridad a través de contenidos renovados y actualizados. Además, se han realizado tres campañas de *phishing* simulado para evaluar el nivel de concienciación de los empleados y, a través de un *feedback* personalizado a cada participante, contribuir a aumentarlo.

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

Proceso e infraestructura de ciberseguridad

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

En el caso de un incidente cibernético, y en función de su nivel de criticidad, Naturgy moviliza y ejecuta los niveles apropiados de respuesta, limitando así su impacto para el grupo, el valor de la acción, la prestación del servicio y la confianza de los clientes.

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

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

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

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

Protección de los activos estratégicos

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 2021, las unidades corporativas de Security y Ciberseguridad han llevado a cabo el seguimiento y la supervisión de los procesos establecidos para la protección de sus infraestructuras críticas, han realizado actuaciones para la revisión/actualización de la documentación aplicable, gestionando los incidentes detectados y manteniendo interlocución con 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.

Durante 2021 no han tenido lugar incidentes de no conformidad en el grupo.

● Integridad de las infraestructuras de suministro de gas

	2021					2020				
	España	Argentina	Brasil	Chile	México	España	Argentina	Brasil	Chile	México
Tuberías de distribución de hierro fundido o pudelado (%)	2	0	2		0	2	0	2		0
Tuberías de distribución de acero no protegido (%)	0	0	5		15	0	0	5		14

Nota: no se disponen de datos de Chile.

Continúa >

● Integridad de las infraestructuras de suministro de gas

	2021					2020				
	España	Argentina	Brasil	Chile	México	España	Argentina	Brasil	Chile	México
Tuberías de transmisión de gas inspeccionadas (%)	100	100	20		N/A	100	100	43		N/A
Tuberías de distribución de gas inspeccionadas (%)	51	67	80		92	49	68	61		90

Nota: no se disponen de datos de Chile.

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

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

Naturgy es propietaria al 100% del emplazamiento de la central nuclear José Cabrera, instalación operativa entre 1968 y 2006, con excelentes resultados en ámbitos de seguridad nuclear, protección radiológica y gestión de residuos. Desde febrero de 2010, el titular de la instalación es ENRESA, empresa pública española que está procediendo, de acuerdo con la normativa nacional, a su desmantelamiento.

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

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

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

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

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

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

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

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

En cuanto a calidad, el compromiso de CNAT ha sido reconocido por la Asociación Española de Normalización (AENOR) mediante la concesión del certificado oficial que acredita el cumplimiento del sistema de gestión de calidad con la norma UNE EN ISO 9001:2015 para la producción de energía eléctrica de origen nuclear. En 2020, AENOR llevó a cabo una auditoría de seguimiento de la certificación con resultado satisfactorio. Además, CNAT cumple con la norma de calidad de referencia en el sector nuclear, la UNE 73401 de garantía de calidad en instalaciones nucleares, que es la base del manual de garantía de calidad, cuyos requisitos son permanentemente auditados por el Consejo de Seguridad Nuclear (CSN).

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

Naturgy

Transforming together

En Naturgy, **transformamos** juntos, por una sociedad más sostenible.



4

La oportunidad de los retos medioambientales

- | **146** Gobernanza y gestión ambiental.
- | **154** Cambio climático y transición energética.
- | **180** Economía circular y ecoeficiencia.
- | **194** Biodiversidad y capital natural.

4. La oportunidad de los retos medioambientales

¿Qué significa para Naturgy? Riesgos y enfoque de gestión

Contribución de Naturgy a los ODS



En Naturgy, sólo se entiende la gestión empresarial ligada al compromiso con la sostenibilidad, materializado en objetivos concretos, ambiciosos y medibles en el Plan de Sostenibilidad de la compañía. Dicho plan, cuyas líneas maestras contribuyen a los ODS fijados por Naciones Unidas, es la columna vertebral del nuevo Plan Estratégico 2021-2025.

El cambio climático es el gran reto global del siglo XXI y para afrontarlo la transformación del sector energético es esencial. La transición energética se asume como una verdadera oportunidad para Naturgy, tal como se refleja en el nuevo plan. Muestra de ello es el compromiso de la compañía en alcanzar la neutralidad en carbono como muy tarde en 2050, reduciendo el total de las emisiones de GEI, alcance 1, 2 y 3, de acuerdo con las sendas 1,5°C - 2°C del Acuerdo de París, bajo los principios de una transición justa. Para ello, el grueso de las inversiones se concentrará en actividades elegibles según la taxonomía de la UE:

- Nuevas instalaciones de generación renovable, con el objetivo de alcanzar una potencia instalada del cercana al 60% en 2025.
- Gases renovables neutros en carbono, impulsando nuevos proyectos con un objetivo de inyectar al menos 1 TWh en las redes de gas en 2025.
- Redes de energía inteligentes y adaptadas para desempeñar un papel clave en la transición energética.

De igual forma, la protección de la biodiversidad, como parte del problema del cambio climático, es otra de las prioridades estratégicas del nuevo plan.

¿Cuál es nuestro compromiso?

Naturgy cuenta con políticas para el desarrollo ambiental sostenible. La de mayor rango es la Política de Responsabilidad Corporativa, que 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, la eficiencia energética y 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 el análisis, control y minimización de los riesgos ambientales.

Los compromisos anteriores se desarrollan y detallan en la Política Global de Medio Ambiente, que aplica a todas las geografías y negocios, en la que Naturgy asume voluntariamente el compromiso de ser un actor clave en la transición energética hacia un modelo de economía circular y descarbonizado, en línea con los objetivos del Acuerdo de París.

En 2021 se revisó esta política para reforzar los compromisos asumidos en el Plan Estratégico, especialmente en la acción por el clima y la protección de la biodiversidad. Para ello, se establecen cuatro ejes ambientales estratégicos:

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

Y unos principios básicos de actuación en cada uno de estos ejes:

Gobernanza y gestión ambiental

1. Garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental y de requisitos voluntarios más exigentes, anticipando 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 y en las decisiones estratégicas, 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 a los criterios de la Política Global del Sistema Integrado de Gestión.
6. Impulsar la transparencia, en línea con los estándares internacionales de reporte, para facilitar la comunicación con los grupos de interés de la compañía.
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. Alcanzar la neutralidad climática como muy tarde en 2050 a través de la reducción del total de las emisiones de alcance 1, 2 y 3, estableciendo objetivos intermedios alineados con las sendas de reducción 1,5°C - 2°C del Acuerdo de París.
9. Alinear las nuevas inversiones con las metas del Acuerdo de París, promoviendo las energías renovables y descarbonizadas, el ahorro y la eficiencia energética y la adaptación climática.
10. Publicar anualmente la huella de carbono en todos sus alcances, verificada por un tercero independiente, estableciendo sistemas de seguimiento y reducción de las emisiones.
11. Integrar la variable climática en la gestión de riesgos y oportunidades y en la planificación estratégica, de acuerdo a las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD).
12. Respalda las negociaciones internacionales de cambio climático y los mecanismos de mercado que impulsen el desarrollo de las tecnologías más adecuadas en cada etapa de la transición energética.
13. Impulsar directamente y a través de alianzas con otros actores, políticas climáticas alineadas con el Acuerdo de París, asegurando la permanencia únicamente en las entidades que cumplan con este criterio y publicando anualmente el listado de las mismas.
14. Impulsar la descarbonización en línea con los principios de transición justa e involucrar a la cadena de suministro, promoviendo acciones que reduzcan la huella de carbono de las empresas colaboradoras.

Economía circular y ecoeficiencia

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

Biodiversidad y capital natural

17. Respetar el capital natural, la biodiversidad y el patrimonio cultural en los entornos donde se desarrolla la actividad del grupo, identificando, valorando y realizando el seguimiento durante el ciclo de vida de las instalaciones, de los impactos y las dependencias sobre la biodiversidad.
18. Integrar la biodiversidad en el diseño y operación de los proyectos para reducir progresivamente los impactos ambientales negativos, evitando la afección a espacios protegidos, implementando un enfoque preventivo basado en la jerarquía de mitigación de impactos (evitar, mitigar, restaurar y compensar) e impulsando el desarrollo de soluciones basadas en la naturaleza.
19. Alcanzar la no pérdida neta de biodiversidad, promoviendo la creación neta de capital natural siempre que sea posible.

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.

Complementariamente, en 2021 se aprobó el Plan de Sostenibilidad 2021-2025, que establece las líneas de acción que emanan de dichos principios, así como de los objetivos del Plan Estratégico 2021-2025. En el cuadro siguiente se resumen los objetivos medioambientales:

Acción	Indicador	Objetivo 2025
Reforzar la gobernanza en medio ambiente y cambio climático	Porcentaje ebitda industrial certificado en ISO 14001.	95% ebitda industrial certificado bajo ISO 14001.
	Implantación metodología para la determinación descentralizada de los riesgos climáticos según TCFD.	Mejora de la metodología de gestión de riesgos climáticos según TCFD, descentralizando su aplicación en las diferentes áreas de negocio.
	Capex elegible y alineado a taxonomía europea (%).	80% de las inversiones son elegibles y están alineadas con la taxonomía europea.
Cambio climático y transición energética ⁽¹⁾	Emisiones absolutas GEI alcance 1 y alcance 2.	Reducir un 48% las emisiones en 2025 respecto a 2017 hasta 11,4 millones tCO ₂ eq.
	Emisiones absolutas GEI alcance 3.	Reducir un 20% las emisiones en 2025 respecto a 2017 hasta 114,1 millones tCO ₂ eq.
	Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica.	Reducir un 56% las emisiones de CO ₂ de generación eléctrica en 2025 respecto a 2017, hasta 171 tCO ₂ /GWh.
	Porcentaje del mix de generación de origen renovable medido en potencia instalada sobre total del grupo.	>56% de potencia renovable en generación eléctrica.
Gas renovable e impulso de la economía circular	Gas renovable.	Al menos 1 TWh de capacidad de producción o inyección de gas renovable en 2025.
	Consumo total de agua.	Reducir un 44% el consumo de agua en 2025 respecto a 2017 hasta 15,6 hm ³ .
	Residuos totales (peligrosos y no peligrosos).	Reducir un 87% los residuos en 2025 respecto a 2017 hasta 110 kt.
	Porcentaje de residuos totales reciclados o valorizados (peligrosos + no peligrosos).	Alcanzar un 75% de residuos reciclados o valorizados en 2025.
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 350 iniciativas de biodiversidad al año.
	Superficie acumulada restaurada ambientalmente (ha).	En definición.

⁽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 para los alcances 1 y 2 y con los 2°C para el alcance 3.

Evolución y resultados 2021

Como se ha mencionado anteriormente, la mejora continua y la medición del desempeño ambiental se basan en objetivos concretos y ambiciosos, medidos y auditados en el marco del sistema de gestión ambiental certificada (ISO 14001), y que son hechos públicos para responder al compromiso de transparencia de la organización.

Durante el primer semestre del año estuvieron vigentes los objetivos del Plan de Medio Ambiente 2022. En julio de 2021 se publicó el nuevo Plan Estratégico 2021-2025 en el que se revisaron al alza los compromisos existentes en materia de medio ambiente, estableciéndose objetivos más ambiciosos en el Plan de Sostenibilidad para 2025. El grado de cumplimiento del Plan de Medio Ambiente 2018-2022 ha sido muy elevado, ya que se han alcanzado sobradamente la mayoría de los objetivos de manera anticipada en 2021. Este buen desempeño ambiental de la compañía ha posibilitado aumentar la ambición a 2025.

En la tabla siguiente se muestra la evolución de los indicadores y los objetivos a 2025 donde se pone de manifiesto la positiva evolución y buen desempeño ambiental de la compañía.

• Gestión responsable del medio ambiente

	Objetivo 2025	2021	2020	Año base 2017	Variación 2021 vs 2017
Actividad con certificación ambiental ISO 14001 ⁽¹⁾ (%)	95	93,1	92,2	87,7	6%
Implantación metodología para la determinación descentralizada de los riesgos climáticos según TCFD	Implantada	En proceso	-	-	n.a.
Capex elegible y alineado a taxonomía europea (%)	80	61	-	-	n.a.
Emissiones absolutas de gases de efecto invernadero (GEI) alcances 1 y 2 (MtCO ₂ eq)	11,4	13,5	15,5	21,8	(38) %
Emissiones absolutas de gases de efecto invernadero (GEI) alcance 3 (MtCO ₂ eq)	114,1	136,5	123,0	142,6	(4) %
Intensidad de CO ₂ en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh)	171,0	261,5	297,0	388,0	(33) %
Potencia instalada de origen renovable (%)	56	33	29	22	50 %
Capacidad de producción o inyección de gas renovable (TWh)	1	0,14	0	-	n.a.
Consumo de agua (hm ³)	15,6	15,2	20,3	28,0	(46) %
Residuos producidos (kt)	110	98	159	824	(88) %
Residuos reciclados o valorizados (%)	75	57	61	33	73 %
Iniciativas de mejora de la biodiversidad (nº)	350	302	265	-	n.a.
Superficie acumulada restaurada ambientalmente (ha)	En definición	En proceso	En proceso	-	n.a.

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

Complementariamente a los objetivos establecidos en el Plan de Sostenibilidad a 2025 anteriores, se han definido unas sendas objetivo 2021 para los principales indicadores de medio ambiente.

	Valor objetivo senda 2021	2021	2020
Emisiones directas de GEI alcance 1 (MtCO ₂ eq/año)	13,3	13,0	14,3
Emisiones indirectas de GEI alcance 2 (MtCO ₂ eq/año)	0,5	0,5	1,2
Emisiones indirectas de GEI alcance 3 (MtCO ₂ eq/año)	135,0	136,5	123,2
Intensidad de emisión en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh)	263,0	261,5	297,3
Emisiones por fugas en redes de gas (tCH ₄ /km red)	0,231	0,223	0,2
Volumen total de agua captada del medio (hm ³)	825,0	872,4	928,0
Consumo total de agua (hm ³)	15,0	15,2	20,0
Volumen total vertido (hm ³)	810,0	857,6	909,0
Emisiones atmosféricas SO ₂ (kt)	1,2	1,2	3,4
Emisiones atmosféricas NOx (kt)	10,0	7,9	10,6
Emisiones atmosféricas partículas (kt)	0,5	0,2	0,3
Residuos totales (kt)	91,5	98,0	159,2
Residuos no peligrosos (kt)	86,5	94,0	153,8
Residuos peligrosos (kt)	5,0	5,0	5,4
Porcentaje de valorización y reciclado	65 %	57 %	61 %

No se han alcanzado los objetivos previstos en 2021 de los siguientes indicadores:

- Emisiones indirectas de GEI alcance 3: se ha superado la previsión debido fundamentalmente al aumento de la demanda de gas por la evolución favorable de la pandemia y a la actualización en el cálculo de los factores de emisión de la extracción del gas natural en algunos productores y del potencial de calentamiento global del metano. En el apartado “Cambio climático y transición energética” se analizan en mayor detalle.
- Indicadores de agua (captación, consumo y vertido): están por encima del objetivo principalmente por un funcionamiento superior al previsto de las centrales de ciclo combinado y de las cogeneraciones en España.
- Residuos no peligrosos y residuos totales: aumento en los residuos generados en la distribución eléctrica en España respecto a las proyecciones realizadas con motivo de la digitalización del proceso de cálculo, el cual ha permitido contabilizar mejor este recurso.
- Porcentaje de valorización y reciclado: el cierre de las centrales de carbón se ha traducido en una reducción de las cenizas y escorias producidas, con elevadas tasas de valorización, lo que ha impactado negativamente en la tasa total de valorización y reciclaje.

1. Gobernanza y gestión ambiental

Gobernanza

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

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

- 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 los indicadores y define y promueve los proyectos y acciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los objetivos del Plan de Sostenibilidad, incluyendo los ambientales.
- El Comité operativo de Medio ambiente, en el 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 de gestión ambiental.
- La integración del medio ambiente en los procesos de negocio, en todas sus fases, desde la toma estratégica de decisiones a la gestión de riesgos y oportunidades, planificación, diseño y ejecución de las actividades.
- Un sistema de gestión ambiental auditado externamente y certificado bajo la norma ISO 14001, basado en indicadores y objetivos ambientales para el seguimiento pormenorizado y la mejora continua de los procesos.
- Planes de actuación anuales alineados con los objetivos de 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.

Gestión medioambiental

Con el fin de compatibilizar la satisfacción de la demanda energética de la sociedad con la protección del medio ambiente, Naturgy pone especial empeño en conocer, prevenir, reducir y controlar los impactos ambientales de sus actividades y en mejorar el uso eficiente de los recursos naturales. 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 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⁾.
- Afeción a la biodiversidad por pérdida de hábitats y especies ⁽²⁾.

La gestión ambiental de Naturgy se basa en la aplicación del principio de prevención con un enfoque 360º, considerando toda la cadena de valor del negocio. Naturgy cuenta desde hace años con un sistema integrado de gestión (SIG) de calidad, medio ambiente, seguridad y salud, certificado en la componente ambiental según los requisitos de la norma ISO 14001 y 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 gas y 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.

⁽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.

En la tabla siguiente se muestran los procesos por país con gestión ambiental certificada bajo la norma ISO 14001.

● Procesos por país con gestión ambiental certificada

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

■ Certificado.

Además de los certificados ISO 14001, la actividad de comercialización en España cuenta con un certificado ISO 50001, que certifica su sistema de gestión de energía. Dicha actividad cuenta con una política y gestión energética adecuadas, lo que se traduce en un ahorro real y cuantificable del consumo de energía.

En 2021, el 93,1% del ebitda proviene de actividades industriales con certificación ambiental ISO 14001. Esta certificación se ha obtenido tras superar las auditorías externas llevada a cabo por AENOR.

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.
- Prosafty, para el registro y gestión de los hallazgos, no conformidades, observaciones, incidentes, accidentes y oportunidades de mejora de la gestión ambiental. El sistema también se utiliza para el seguimiento de los objetivos y planes de acción en medio ambiente.

- 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, vertidos, residuos, consumos de materias primas, agua y otros recursos.
- 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.

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” 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 CDP Supply Chain. La iniciativa permite involucrar a los proveedores del grupo en la acción climática mediante la solicitud de los indicadores ambientales clave, así como la integración y análisis de la información.

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 2021, se ha producido únicamente una sanción significativa (de importe superior a los 10.000 euros) en materia ambiental. Se trata de una sanción originada por un incendio en 2018 en el municipio de Villar del Pozo (Ciudad Real), por contacto de ramas con los conductores de una línea eléctrica de baja tensión. Se han abonado, sin admitir culpa, 21.444 euros, de los cuales 4.080 euros corresponden a multa y 17.364 euros corresponden a indemnización por las labores de extinción del incendio.

Riesgos ambientales

Los riesgos ambientales y de cambio climático están integrados en el modelo global descrito en el capítulo “Gestión del riesgo”. A continuación, se profundiza en los riesgos ambientales, describiéndose los segundos detalladamente en el capítulo de cambio climático.

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 gestión ambiental y control operacional. Adicionalmente, se han implantado planes de emergencia en instalaciones y almacenes con riesgo de accidente ambiental, que incluyen los planes de actuación ante eventualidades, la disposición de los medios de contención necesarios y la realización de simulacros periódicos. Este sistema es auditado y certificado anualmente por AENOR.

Una de las herramientas utilizadas en la gestión de los riesgos es Prosafety, donde se reportan los eventos sucedidos en cualquier actividad o geografía que pueden derivar en un daño al medio ambiente. Permite analizar no solamente los accidentes, sino también los incidentes ambientales de menor magnitud, que no llegan a generar daños significativos, pero que son fuente de aprendizaje y prevención de sucesos de mayor entidad. Además de asegurar un seguimiento adecuado y homogéneo de los eventos ambientales, Prosafety facilita 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.

Por otra parte, 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 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 485 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.

En cuanto a los sucesos ambientales, en la tabla siguiente se incluye un cuadro con los principales derrames ocurridos en 2021. 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 reducción de un 76% en la superficie de suelo natural afectado frente a los 159 m² de 2020.

● Tabla derrames

2021					
Actividad	Nº sucesos	Naturaleza de derrame (nº sucesos)	Volumen de vertido (m ³)	Superficie de suelo natural afectado (m ²)	País (nº sucesos)
Generación de electricidad renovable	7	Aceite (6) Combustible (1)	0,2	20	España (6) Costa Rica (1)
Distribución de gas y electricidad	21	Aceite (18) Aguas oleosas (1) Combustible (2)	4,4	18	España (17) Panamá (4)
Total	28	-	4,6	38	-

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 renovable	7	Aceite (5) Combustible (1) Ácido sulfúrico (1)	0,6	25	España (6) México (1)
Distribución de gas y electricidad	20	Aceite (18) Combustible (2)	0,3	134	Chile (15) 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 atención a identificar y asegurar el conocimiento necesario de medioambiente en todos sus empleados.

En 2021, se han impartido un total de 2.114 horas a 1.137 participantes, con un desempeño respectivamente del 72,9% y 80,5% respecto a las horas y participantes de acuerdo con lo planificado. Este desfase se debe principalmente a la reducción sufrida por la plantilla.

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 2021 cabe destacar:

- Participación en iniciativas colaborativas para la mejora del medio ambiente, entre otras:
 - Comisión Desarrollo sostenible y Medio ambiente de la CEOE.
 - Comisión de Comunicación y Sostenibilidad de la Cámara de Comercio de España.
 - Comisión de Economía Circular de la Cámara de Comercio de España.
 - Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible de Forética.
 - Clusters de cambio climático, economía circular y Ciudades sostenibles 2030 de Forética.
 - Climate Change Mentoring Programme de Robeco.

- Grupo de trabajo de Economía Circular de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- 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.
- 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, transición justa, economía circular y biodiversidad. Cabe destacar el patrocinio del Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA) celebrado en España en 2021.
- Organización de webinars de difusión interna y externa sobre temas ambientales.
- A través de la factura, envío de 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 “Responsabilidad social” pueden consultarse las actividades y resultados conseguidos.

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 2021, se registraron 603 quejas o reclamaciones en materia ambiental, 526 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 económicos necesarios. Si bien en 2021 se aprobó el Reglamento Delegado para la Taxonomía, en el que se han definido criterios comunes, desde hace años Naturgy viene reportando las inversiones y gastos ambientales realizados anualmente, de acuerdo a una metodología propia. En el presente informe se ha incluido la información económica según lo establecido en dicho Reglamento Delegado para la Taxonomía, que puede consultarse en el capítulo “Finanzas sostenibles y taxonomía”. No obstante, se ha considerado conveniente incluir también las métricas de inversiones y gastos ambientales en línea a lo realizado a lo largo de los últimos años debido a que aún no está totalmente desarrollada la taxonomía, ya que permite contar con un histórico para analizar las tendencias.

Las actuaciones ambientales realizadas en el ejercicio 2021 han alcanzado un total de 758,7 millones de euros (685,3 millones de euros en el ejercicio 2020), de los que 599,0 millones corresponden a inversiones ambientales y 159,7 millones a gastos incurridos en la gestión ambiental de las instalaciones, excluidos los derivados del mercado de carbono. Dentro de las inversiones realizadas, destacan las realizadas en nuevos proyectos renovables, que contribuirán a la transición energética y a reducir las emisiones específicas de CO₂ y otros contaminantes atmosféricos.

En la tabla siguiente se desglosan las inversiones y gastos ambientales.

- **Inversiones ambientales (millones euros)**

	2021	2020
Gobernanza y gestión ambiental	0,1	1,6
Cambio climático y transición energética	590,2	521,3
Economía circular y ecoeficiencia	6,4	7,3
Biodiversidad y capital natural	2,3	1,9
Total	599,0	532,1

- **Gastos ambientales (millones euros)**

	2021	2020
Gobernanza y gestión ambiental	48,4	70,1
Cambio climático y transición energética	103,4	74,6
Economía circular y ecoeficiencia	4,4	3,8
Biodiversidad y capital natural	3,5	4,7
Total	159,7	153,2

Gobernanza y gestión ambiental: logros y hechos destacados en 2021

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2021
Gobernanza	<p>Cumplimiento anticipado en 2021 de la mayoría de los objetivos ambientales definidos para 2022 en el Plan Estratégico 2018-2022.</p> <p>Aprobación de un nuevo Plan de Sostenibilidad 2021-2025 que refuerza la ambición en la transformación de la compañía hacia la sostenibilidad e incluye objetivos ambientales más ambiciosos.</p>
Gestión ambiental	<p>93,1% del ebitda proviene de actividades industriales certificadas en gestión ambiental por la ISO 14001.</p> <p>Aumento de la partida para actuaciones ambientales (inversiones y gastos ambientales) un 11% en 2021 respecto a 2020, alcanzando un total de 758,7 millones de euros.</p>

Continúa >

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2021
Premios y reconocimientos	<p>Naturgy fue reconocida externamente por CDP por su gestión del agua con la máxima calificación A list y por su gestión climática, obteniendo la calificación A- en 2021.</p> <p>Diploma “Ejemplos Empresariales de Acciones #PorElClima2021” de la Comunidad #PorElClima a la iniciativa Biometano, energía circular para el reto climático y demográfico.</p> <p>El proyecto de gas renovable en la EDAR de Butarque fue finalista en la categoría ‘Generación Verde’ en la primera edición de los Premios Retina ECO, organizados por El País y Capgemini. Los galardones buscan reconocer el mérito de empresas y organizaciones con un fuerte compromiso con la sostenibilidad, la innovación y la lucha contra el cambio climático.</p>

2. Cambio climático y transición energética

Estrategia climática

El cambio climático es un reto ambiental a nivel global y Naturgy está comprometida a ser un actor clave en la transición energética hacia un modelo de economía circular y descarbonizado, con el objetivo de alcanzar emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) netas cero como muy tarde en 2050. Con este objetivo, Naturgy continuará mejorando la ecoeficiencia de los productos y servicios energéticos que ofrece a sus clientes para hacerlos ecoeficientes y neutros en carbono.

En el Plan Estratégico 2021-2025, en la línea de contribuir al compromiso adquirido de alcanzar emisiones de GEI netas cero en 2050, se han fijado objetivos de reducción de la huella de carbono según los objetivos basados en la ciencia (SBT, Science-Based Targets), para todos los alcances (alcance 1, 2 y 3) y alineados con los escenarios de temperatura de 1,5 °C - 2 °C del Acuerdo de París.

De igual forma, la identificación, medición y gestión de los riesgos y oportunidades climáticos de acuerdo a la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) se utilizan para elaborar y revisar la planificación estratégica de la compañía, asegurando su alineamiento con la agenda climática internacional. Resultado de ello es el nuevo Plan Estratégico 2021-2025, que apuesta por:

- Promover las energías renovables y favorecer su integración mediante el desarrollo de redes inteligentes.
- Desarrollar los gases renovables como palanca de descarbonización del gas natural e impulso de la economía circular, a través del biometano producido a partir de residuos orgánicos y el hidrógeno verde generado con excedentes de electricidad renovable.
- Promover la ecoeficiencia energética en instalaciones propias y de 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.

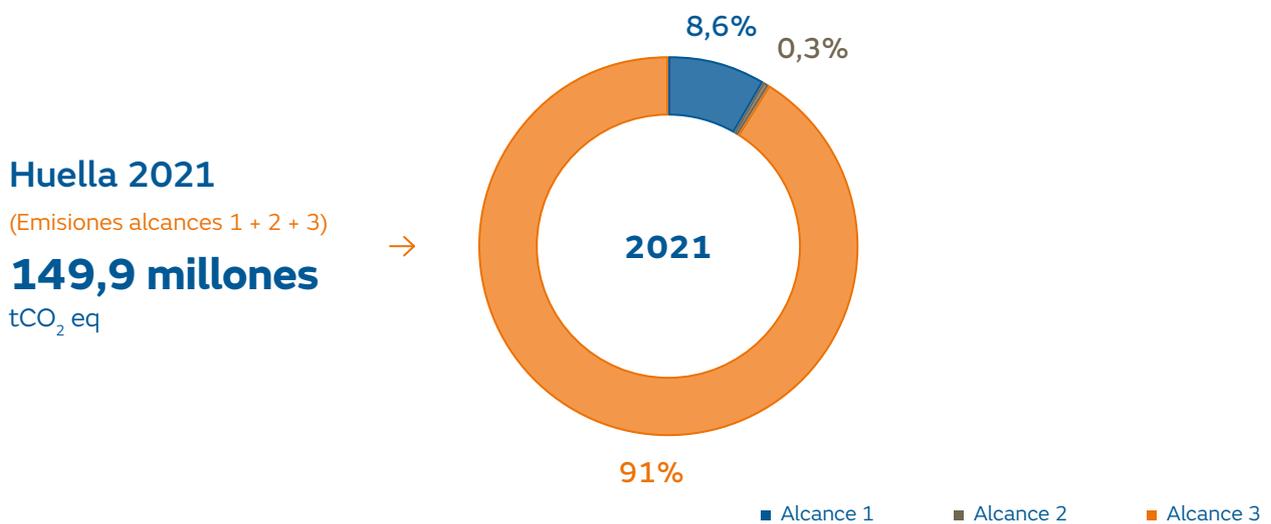
El compromiso con la transparencia y difusión de la información relativa al cambio climático se materializa en la participación en los índices internacionales de referencia en cambio climático. Hay que destacar que Naturgy ha sido reconocida por el índice CDP Climate por su gestión climática, obteniendo la calificación A-list y manteniéndose desde 2011 en la banda de liderazgo.

Complementariamente, Naturgy ha asumido voluntariamente compromisos de lucha contra el cambio climático 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 SBT.

La huella de carbono de un vistazo

A continuación, se muestra la huella de carbono a 2021 y la reducción lograda respecto al año base 2017 en los tres alcances, como muestra del compromiso y buen desempeño de la compañía en la lucha contra el cambio climático:

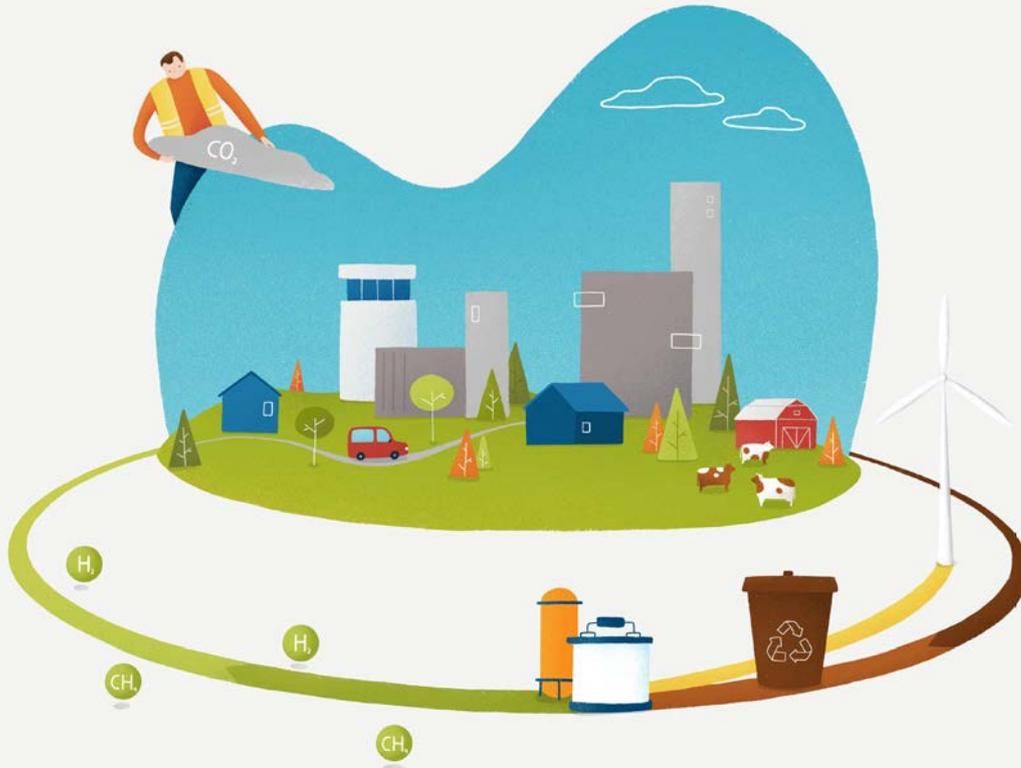
- Huella de carbono



Reducción huella de carbono entre 2017 y 2021

↓ **37%** Emisiones alcances 1 y 2

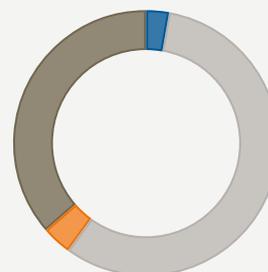
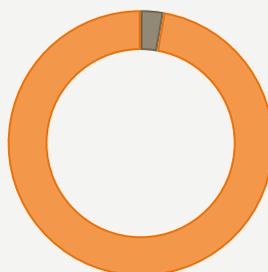
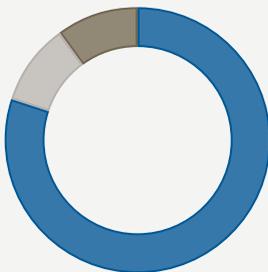
↓ **9%** Huella total (alcance 1, 2 y 3)



Alcance 1
Emisiones directas
13,0 mill tCO₂ eq

Alcance 2
Emisiones indirectas
0,5 mill tCO₂ eq

Alcance 3
Resto de emisiones indirectas
136,5 mill tCO₂ eq



01
84% centrales térmicas
de generación fósil

02
99% pérdidas en redes
de distribución
de electricidad

03
95% emisiones clientes
del gas distribuido
y comercializado

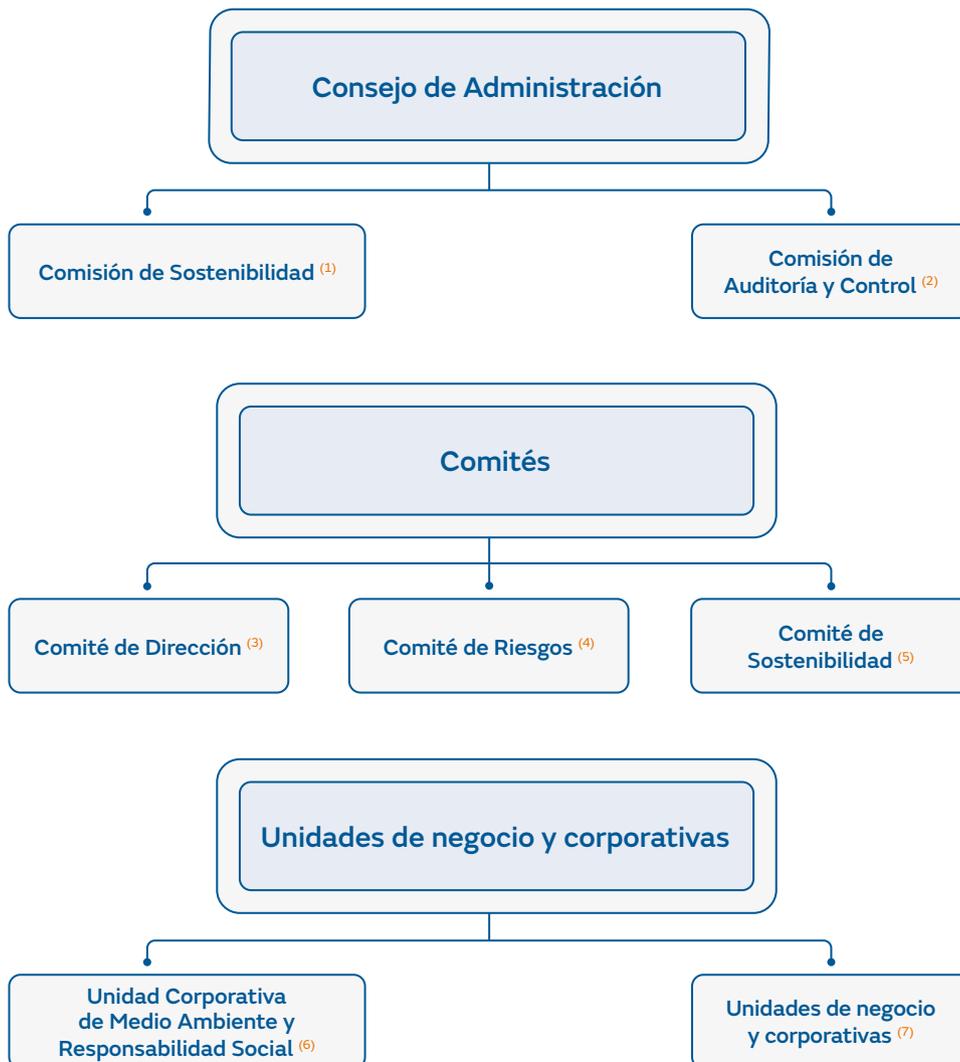
● Generación eléctrica ● Distribución eléctrica ● Distribución gas ● Aprovisionamiento, GNL y comercialización gas

El gobierno en cambio climático

El máximo responsable de gobierno de cambio climático en Naturgy es el Consejo de Administración a través de la Comisión Delegada de Sostenibilidad, que supervisa la actuación de la sociedad en materia de las políticas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo. En relación con el cambio climático, esta Comisión realiza el seguimiento del desempeño de los indicadores clave, así como la gestión de los riesgos y oportunidades.

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 resiliencia y sostenibilidad del negocio es uno de los aspectos clave de la gestión del riesgo en Naturgy.

Organismos y responsabilidades de gobierno en cambio climático



(1) Comisión de sostenibilidad

Supervisa las políticas de sostenibilidad, haciendo especial énfasis en las políticas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo. Vela por que las actuaciones de la compañía estén alineadas con la transición energética y los ODS.

(2) Comisión de Auditoría y Control

Supervisa la gestión y exposición al riesgo de los distintos negocios, incluyendo los de cambio climático.

(3) Comité de Dirección

Asegura la aplicación y seguimiento de las políticas, estrategias, planes y objetivos de negocio y sostenibilidad, proponiendo medidas en materia de transición energética, cambio climático y desarrollo sostenible.

(4) Comité de Riesgos

Determina y revisa el perfil de riesgo objetivo y supervisa su gestión por parte de las unidades, incluyendo los riesgos climáticos, tanto físicos como de transición.

(5) Comité de Sostenibilidad

Garantiza el desempeño, implantación y mejora de las políticas, compromisos, Plan de Sostenibilidad y, en concreto, planes y objetivos ambientales y de cambio climático, a través de la supervisión y propuestas de acción.

(6) Unidad Corporativa de Medio Ambiente y Responsabilidad Social

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.

(7) Unidades de negocio y corporativas

Aplican los principios generales y estrategias y desarrollan planes, proyectos y actividades para cumplir con los objetivos de cambio climático.

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 los accionistas y 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 principios básicos de actuación enumerados anteriormente. Así mismo, se definen unos objetivos concretos de mejora en el Plan Estratégico 2021-2025 y que quedan recogidos en el Plan de Sostenibilidad, que pueden consultarse al principio de este capítulo.

Gestión de los riesgos y oportunidades en cambio climático de acuerdo al TCFD

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 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.

Para la evaluación de los riesgos climáticos Naturgy utiliza las recomendaciones del TCFD. De acuerdo a la clasificación prevista por dicho estándar, se determinan: riesgos físicos (agudos y crónicos) y riesgos de transición (regulación, tecnológico, mercado y reputación).

La evaluación del riesgo analiza la probabilidad de ocurrencia, el horizonte temporal y el impacto en diferentes escenarios de temperatura. En el apartado “Escenarios considerados” incluido más adelante se muestra el detalle de los mismos. En cuanto a los horizontes temporales se considera: corto plazo en referencia al Plan Estratégico 2021-2025, medio plazo hasta el 2030 y largo plazo 2030-2050, si bien los hitos intermedios se van adecuando a la evolución de los objetivos de reducción de emisiones.



● 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.
	Efectos de la subida del nivel del mar.	Inundaciones. Pérdidas de producción y/o interrupción de los suministros.
Transición: políticas y regulación	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 efectos invernadero. Pérdida en la valoración de activos (<i>stranded assets</i>).
Transición: reputación	Aumento de la demanda de transparencia y acción climática por parte de los <i>stakeholders</i> .	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 <i>stakeholders</i> (accionistas, clientes o empleados).

Evaluación				Gestión del riesgo
Probabilidad	Horizonte temporal	Impacto 2°C	Impacto 1,5°C	Gestión y mitigación
Posible	Medio	Bajo	Muy bajo	Pólizas de: daños materiales/pérdida de beneficio, responsabilidad medioambiental y responsabilidad civil terrestre. Todas las instalaciones están diseñadas para operar bajo condiciones climáticas extremas.
Posible	Corto	Medio	Bajo	Póliza de daños materiales/pérdida de beneficio, de responsabilidad medioambiental y responsabilidad civil terrestre. Proyectos innovadores para la mejora de las labores de tala y poda de mantenimiento de las calles de seguridad de las líneas eléctricas.
Posible	Medio	Bajo	Muy bajo	Aumentar la contribución de los negocios de electricidad vs negocios de gas. 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.
Posible	Largo	Bajo	Muy bajo	“Programa de repotenciación de centrales hidroeléctricas”. 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.
Posible	Largo	Medio	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), cierre de las centrales de carbón, desarrollo de nueva potencia renovable, aumento del peso de la electricidad en el portafolio de la compañía e impulso a los gases renovables. Posicionamiento del gas natural en la transición energética como apoyo a las renovables y como sustituto de combustibles fósiles de altas emisiones (carbón y/o derivados del petróleo).
Probable	Medio	Medio-alto	Alto	Aumentar hasta 14 GW la potencia renovable instalada en 2025. Impulsar el desarrollo de los gases renovables (biometano e hidrógeno verde), almacenamiento energético y 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. Cierre de las centrales de carbón. Desarrollo de nuevos servicios (autoconsumo, comercialización de electricidad renovable, PPAs) y productos bajos o neutros en carbono (gas neutro, GNL neutro, GDO's en el sector gas). Aumentar la contribución de los negocios regulados vs. negocios liberalizados y aumento del peso de la electricidad en el portafolio de la compañía.
Remoto	Corto	Medio-alto	Alto	Posicionamiento corporativo en materia de cambio climático incluyendo objetivo de neutralidad (net zero) a 2050 y sendas de reducción de emisiones alineados con escenarios 1,5 °C-2°C del Acuerdo de París. Presencia en los principales índices de sostenibilidad como CDP Climate o Sustainalytics.

Como se aprecia en el cuadro, fruto de los análisis realizados, la sensibilidad del negocio es mayor a los riesgos de transición que a los físicos, ya que estos últimos representan un impacto mucho menor en la compañía y están debidamente cubiertos.

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 dichos riesgos.

Los escenarios de incremento de temperatura que se consideran en la metodología son:

- Panel Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC):
 - ESRES A2 (2°C): escenario de 2°C.
 - SR1,5 (1,5°C): escenario de 1,5°C utilizado por SBT.
- Agencia Internacional de la Energía (IEA):
 - 2DS ETP (2°C): 50% probabilidad de no superar 2°C en 2100 (escenario central).
 - B2DS ETP (well below 2°C): 66% probabilidad de limitar el pico de calentamiento entre la actualidad y el 2100.

La exposición a los riesgos en los diferentes escenarios se desagregan en los siguientes ámbitos:

- Temporal: los impactos son analizados en los diferentes horizontes temporales (2021-2050) 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.

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 herramienta utiliza una simulación Monte Carlo con los parámetros más relevantes para la evaluación del riesgo:

- Evolución de la demanda a largo plazo.
- Mix energético para cubrir la demanda.
- Inversiones necesarias en tecnologías renovables.
- Hipótesis de interconexiones internacionales de energía y de eficiencia energética.

Para realizar la evaluación se combinan los escenarios para diferentes hipótesis de los parámetros anteriores, obteniendo como resultado los costes óptimos para conseguir las reducciones GEI (costes de abatimiento) en la Unión Europea. A partir de estos costes y las reducciones conseguidas se obtiene un precio unitario intermedio de CO₂ en torno a 40 €/tCO₂. Dicho precio se utiliza internamente para:

- Toma de decisiones estratégicas.
- Análisis de inversiones.
- Identificación de oportunidades según el grado de maduración en tecnologías bajas en carbono.
- Análisis de riesgos de cambio climático y transición energética y pruebas de estrés.
- Análisis de la regulación de cambio climático y GEI.

Con todo ello, la herramienta permite calcular el impacto en ebitda y el *value at risk* para las diferentes combinaciones utilizadas, lo cual es utilizado para la planificación estratégica de la compañía.

Adicionalmente, en 2021 se ha realizado un análisis de riesgos por negocio y tipología de instalación con la colaboración de MSCI, con el objeto de evaluar el riesgo pormenorizado del portafolio de infraestructuras y negocios de la compañía para los diferentes escenarios de temperatura mencionados. En 2022 se obtendrán los primeros resultados, que mejorarán la evaluación de riesgos climáticos.

Gestión de oportunidades

De igual forma que se evalúan los riesgos climáticos también se identifican las oportunidades que presenta. A continuación, se detallan las oportunidades ligadas a cambio climático consideradas en el Plan Estratégico 2021-2025:

● Principales oportunidades ligadas al cambio climático en Naturgy

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 verde) permitirán proporcionar un nuevo producto energético, que puede sustituir al gas natural, pero con emisiones neutras de CO₂ en un modelo de economía circular.</p> <p>El gas renovable mantendrá en valor los activos de la red de distribución a largo plazo y permitirá a los clientes descarbonizar la energía que utilizan con cambios mínimos en sus instalaciones, de una manera eficiente económicamente gracias a las infraestructuras de gas existentes.</p>

Continúa >

Oportunidad	Descripción
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 <i>big data</i>.</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 del gas natural y 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.</p> <p>Comercialización de nuevos productos, como el GNL neutro o el gas neutro, para ofrecer a los clientes una alternativa descarbonizada.</p>
Autoconsumo	Desarrollo de nuevos servicios para fomentar el autoconsumo renovable en los clientes.
Eficiencia energética	Impulso de la eficiencia energética tanto en los procesos internos como en el cliente, apostando por modelos de negocio de empresas de servicios energéticos (ESCOs). La eficiencia energética aporta competitividad económica y posibilita sinergias con otros sectores, como es el caso de la cogeneración.
Fortalecer la posición en el negocio eléctrico	Crecimiento en el negocio de distribución eléctrica asociado a la creciente tendencia de electrificación de la economía.
Digitalización para proporcionar nuevos servicios al cliente	El uso de tecnologías como internet 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 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 ASG y acceso a mejora de las condiciones de financiación.</p>

Adaptación al cambio climático

Aunque consigan reducirse las emisiones de GEI, el cambio climático es ya una realidad. Las temperaturas globales del planeta han aumentado respecto al periodo preindustrial y sus efectos se están haciendo sentir, por ejemplo, en el aumento de la frecuencia de los fenómenos meteorológicos extremos. Esta tendencia se mantendrá en las próximas décadas, aunque se consigan reducir las emisiones y frenar el aumento de temperaturas, debido a la inercia del sistema climático. En este contexto, la adaptación al cambio climático cobra especial importancia.

Las medidas de adaptación al cambio climático se orientan a limitar los impactos, reducir las vulnerabilidades e incrementar la resiliencia frente al cambio del clima de los sistemas humanos y naturales, incluyendo la biodiversidad, los bosques, las costas, las ciudades, el sector agrario, la industria, etc.

Como se explicó anteriormente, el mapa de riesgo de Naturgy considera los riesgos físicos derivados del cambio climático. Para su evaluación se han llevado a cabo diversos estudios que concluyen que el riesgo es bajo. Sin embargo, la compañía lleva a cabo diversas medidas de adaptación para minimizar los impactos negativos y aumentar la resiliencia, entre las que se pueden citar las siguientes:

- Las bases de diseño de las instalaciones consideran márgenes de seguridad, estableciendo en los cálculos periodos de retorno amplios y adecuados para garantizar la protección de las instalaciones ante variaciones de la pluviometría, etc. Ejemplo de ello es la realización de los estudios de riesgo de inundaciones, seguridad de presas, etc.
- Uno de los riesgos climáticos de mayor entidad es el derivado del incremento de los grandes incendios, que podrían causar daños sobre las líneas eléctricas. Con el fin de reducirlo, el negocio de distribución eléctrica en España ha desarrollado el proyecto GALA, que consiste en crear un modelo digital de las redes, detectar mediante imágenes de dron las áreas de cercanía de la vegetación y programar las talas y desbroces para el mantenimiento del pasillo de seguridad.
- En algunas infraestructuras se han construido elementos de protección ante eventos meteorológicos adversos. Es el caso de la central hidroeléctrica de Torito, en Costa Rica, donde se ha construido un dique para evitar daños por eventuales crecidas del río Reventazón.
- Se han mejorado los procedimientos de actuación en caso de aviso por condiciones meteorológicas adversas (tormentas, huracanes...) en diversas instalaciones, como por ejemplo las centrales de ciclo combinado o en la red de distribución de gas de México.

Inventario de huella de carbono

● Emisiones totales GEI (tCO₂ eq)

	2021	2020
Alcance 1	12.965.240	14.301.874
Alcance 2	487.067	1.153.608
Mercado	0	0
Localización	487.067	1.153.608
Alcance 3	136.450.026	123.217.903
Bienes y servicios adquiridos		
Bienes de capital		
Actividades asociadas a combustibles y energía aguas arriba	33.167.755	30.638.299
Carbón	0	107.120
Gas natural	28.780.916	20.137.098
Petróleo	282.272	185.822
Electricidad	4.104.567	10.208.259

Continúa >

• Emisiones totales GEI (tCO₂eq)

	2021	2020
Alcance 3	136.450.026	123.217.903
Transporte y distribución de bienes		
Desechos producidos en la operación		
Viajes de negocios	362	621
Movilización de trabajadores	5.685	8.286
Bienes arrendados aguas arriba		
Transporte y distribución aguas abajo		
Procedimiento de productos vendidos		
Utilización de productos vendidos: gas natural	103.276.224	92.462.851
Tratamiento de fin de ciclo de vida para productos vendidos		
Bienes arrendados aguas abajo		
Franquicias		
Inversiones	0	107.846
Total	149.902.333	138.673.385

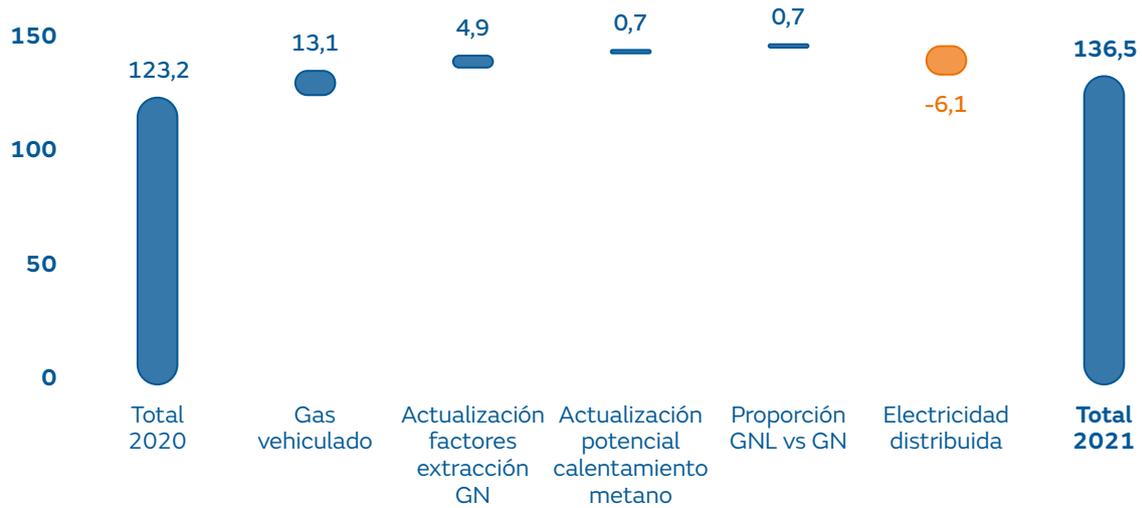
Nota: para las emisiones de alcance 3, dentro de las categorías definidas por GHG Protocol se han excluido aquellas con un peso inferior al 1%, siempre y cuando la suma de todas ellas no supere el 5%.

Las emisiones de alcance 1 han disminuido un 9% en el último año, debido principalmente al no funcionamiento de las centrales de carbón cerradas a mediados de 2020. Las de alcance 2 también han disminuido un 58% por la reducción de la distribución eléctrica.

Las emisiones de alcance 3 han aumentado respecto al año 2020 por una serie de factores:

1. Se ha vehiculado una mayor cantidad de gas natural, tanto en las actividades de distribución, como en comercialización y aprovisionamiento GNL gracias al incremento de la demanda por la evolución favorable de la pandemia.
2. Se han actualizado los factores de emisión de la extracción del gas natural en los principales países productores del mix de aprovisionamiento de Naturgy, sustituyendo valores bibliográficos utilizados en años anteriores con valores reales.
3. Actualización del potencial de calentamiento global del metano (GWP en sus siglas en inglés) conforme al VI Assesment Report de la IPCC, que ha pasado de 25 (valor 2020) a 28. Es decir, en los cálculos de 2020, una tonelada de CH₄ eran 25 tCO₂eq, mientras que, en 2021, la misma cantidad de metano equivale a 28 tCO₂eq, lo que supone un incremento del 12%.
4. Se ha experimentado un aumento de la proporción del aprovisionamiento de GNL en barco frente al gas natural transportado por gasoducto, lo que se ha traducido en un aumento de emisiones. Esto es debido a que el GNL tiene mayores emisiones en la cadena de valor aguas arriba que el gas natural transportado por gasoducto.
5. Disminución de las emisiones indirectas asociadas a la generación de la energía eléctrica suministrada.

● Evolución de las emisiones de alcance 3



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

País	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
España	6.097.691	253.486	39.937.188
México	5.703.109	669	6.255.823
Chile	116.121	1.091	5.593.512
República Dominicana	427.487	0	177.213
Argentina	351.986	93.563	18.968.066
Marruecos	148.586	1.344	1.101.965
Brasil	117.328	385	18.990.283
Panamá	2.186	135.862	800.099
Costa Rica	18	0	19
Australia	729	667	14
Resto	0	0	44.625.843
Total	12.965.240	487.067	136.450.026

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

	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
Generación España	5.010.912	0	912.491
Generación internacional (GPG)	5.920.764	666,8	1.276.115
Aprovisionamiento, GNL y comercialización	997.692	0	81.476.776
Distribución de gas España	63.587	0	1.895.436
Distribución de electricidad España	21.315	253.486	2.715.831
EMPL&Up/mid	148.349	1.246	1.101.844
Distribución de gas Argentina	351.180	1.822	18.252.950
Distribución de electricidad Argentina	24	91.211	589.116
Distribución de gas Brasil	116.601	385	17.798.871
Distribución de gas Chile	115.698	1.091	4.466.364
Distribución de gas México	209.313	181	5.155.787
Distribución de electricidad Panamá	1.645	135.862	799.621
Corporación	8.160	1.115	8.825
Total	12.965.240	487.067	136.450.026

● Ratio de intensidad de emisiones GEI

2021

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

2020

	Generación de electricidad	Distribución de gas	Distribución de electricidad	Infraestructuras de gas	Comercialización	Corporación	Total
CO ₂ (tCO ₂ eq)	12.481.522	8.570	229.194	717.252	29.730	8.873	13.475.140
CH ₄ (tCO ₂ eq)	5.822	774.663	116	4.304	66	75	785.046
N ₂ O (tCO ₂ eq)	9.660	5	151	3.383	16	115	13.331
SF ₆ (tCO ₂ eq)	914	-	26.288	-	6	-	27.208
HFC (tCO ₂ eq)	713	-	-	-	-	437	1.150
PFC (tCO ₂ eq)	-	-	-	-	-	-	-
Total grupo	12.498.631	783.238	255.749	724.939	29.818	9.500	14.301.875
Importe neto cifra de negocio (millones de euros)							15.345
Ratio (tCO₂eq/M€)							932

Es destacable la mejora experimentada en 2021 en relación al ratio de intensidad de emisiones, que se ha reducido un 37% respecto al año anterior. Este hecho avala la transformación que está llevando a cabo la compañía para que el negocio y los resultados económicos sean compatibles con la descarbonización y refleja que el importe neto de la cifra de negocio está cada vez más desacoplado de las emisiones GEI.

Otros indicadores de cambio climático

	2021	2020
Intensidad de emisión en generación eléctrica (tCO ₂ /GWh) ^(*)	261,5	297,3
Emisiones asociadas a los suministros de energía eléctrica (**) ^(**) (MtCO ₂ eq)	9,1	16,3
Capacidad instalada de generación eléctrica libre de emisiones (%)	36	33
Producción eléctrica neta libre de emisiones (%)	35	32
Capacidad total instalada en generación eléctrica renovable (MW)	5.170	4.609
Incremento capacidad instalada en generación eléctrica renovable respecto al año anterior (%)	12 %	10 %
Emisiones por fugas en redes de gas (tCH ₄ /km red)	0,223	0,228
Emisiones por fugas en redes de gas (tCO ₂ eq/km red)	6,3	5,7

^(*) Este ratio corresponde con las emisiones directas de CO₂ de la generación de energía eléctrica (alcance 1) dividido entra la electricidad producida.

^(**) Las emisiones asociadas a los suministros de energía eléctrica incluyen todos los clientes, tanto minoristas como mayoristas.

Como puede verse, las emisiones por fugas de gas se han reducido en términos absolutos un 2% en tCH₄/km. Sin embargo, al expresar este ratio en CO₂eq/km, esta tendencia se invierte debido a la actualización del potencial de calentamiento global del metano (en 2021 se ha considerado un valor de 28, establecido en el VI Assesment Report de la IPCC, frente al valor de 25 utilizado en el cálculo de 2020), no reflejando dicho incremento los esfuerzos y resultados obtenidos en la reducción de fugas en las redes de gas.

Por otra parte, la intensidad de emisión en generación eléctrica ha mejorado respecto al año anterior y se sitúa por debajo del valor objetivo senda 2021 (263 tCO₂/GWh).

Cobertura de las instalaciones reguladas por sistemas de comercio de emisiones de CO₂

En España, la mayoría de las instalaciones de generación térmica de electricidad de Naturgy se encuentran reguladas por la Directiva Europea de Comercio de Emisiones. Naturgy realiza una gestión integral de la cartera para la adquisición de los derechos de emisión equivalentes a las emisiones verificadas de sus instalaciones de ciclos combinados y cogeneraciones, reguladas por la Directiva Europea de Comercio de Emisiones (Fase IV 2021-2030). Para dicho aprovisionamiento, Naturgy participa activamente tanto en el mercado primario, a través de las subastas, como en el secundario. Estas emisiones corresponden principalmente a las centrales de ciclo combinado de gas de España y representan el 38% de las emisiones directas (alcance 1) de Naturgy en 2021. Es importante considerar que el funcionamiento de estas centrales está incluido en el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC), que está alineado con el objetivo europeo de conseguir la neutralidad climática en 2050 y que son un elemento fundamental para asegurar el crecimiento de las energías renovables en el sistema eléctrico nacional, ya que son el respaldo para mantener el suministro eléctrico ante situaciones de falta de viento, sol o agua.

En México se está implementando el Programa de Prueba del Sistema de Comercio de Emisiones (SCE), en el que están incluidas las emisiones de las centrales de ciclo combinado. Esta fase de prueba comenzó en el año 2020 y terminará en el 2022. Las instalaciones registradas en el SCE deben presentar los derechos de emisión equivalentes a las toneladas de CO₂ que emitan. Actualmente, las centrales de ciclo combinado de Naturgy de México están registradas en el SCE y han recibido de parte de la autoridad los derechos de emisión de los años 2020 y 2021.

Así, las emisiones totales bajo esquemas de mercado, alineados con los PNIEC de los países donde tienen lugar, suponen un 80% de las emisiones alcance 1. Por tanto, cumplen el objetivo de estos mercados, que es reducir las emisiones de un modo coste eficiente en línea con los acuerdos internacionales sobre clima. De hecho, como se indicó anteriormente, las centrales de ciclo combinado de gas representan actualmente la tecnología de generación disponible más ecoeficiente para dar el respaldo necesario a las energías renovables y permitir su amplia penetración, clave para la transición energética.

• Emisiones de CO₂ cubiertas por regulaciones o sistemas de comercio

	2021	2020
Emisiones totales de CO ₂ afectadas por la normativa que regula el Sistema Europeo de Comercio de Emisiones (MtCO ₂)	4,9	6,0
Emisiones de alcance 1 cubiertas por las regulaciones de limitación de emisiones (MtCO ₂)	10,4	11,4
Emisiones alcance 1 cubiertas por las regulaciones de notificación de emisiones (MtCO ₂ eq)	13,0	14,3

Balance climático 2021

El balance climático expone la relación entre las emisiones producidas por Naturgy (directas e indirectas) y las emisiones evitadas por sus activos, productos y servicios. Este balance marca una tendencia que indica si el grupo está alineado 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 Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) del año 2006 para la elaboración de inventarios nacionales de GEI.
- Los cálculos se han realizado conforme a las metodologías y herramientas del United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCCC) para los proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

● Balance climático en cifras

	2021	2020
Emisiones totales alcances 1, 2 y 3 (MtCO ₂ eq)	150	139
Emisiones evitadas (MtCO ₂)	142	129
Balance climático: emisiones evitadas/emisiones totales alcances 1, 2 y 3 (%)	95	93

En 2021, el balance ha sido del 95%, superior al del 2020, lo que pone de manifiesto que la actividad de la compañía contribuye cada vez más a evitar emisiones de GEI a nivel global. En la tabla siguiente se desglosa la reducción de emisiones y los ahorros de energía asociados.

• Iniciativas para reducir emisiones de GEI y ahorros de energía asociados

Emisiones evitadas ⁽¹⁾	Emisiones evitadas 2021 (tCO₂ eq)	Ahorro de energía 2021 (GWh)	Emisiones evitadas 2020 (tCO ₂ eq)	Ahorro de energía 2020 (GWh)
Gas natural: reducción de emisiones de CO₂ por desplazamiento de carbón y derivados del petróleo, de mayores emisiones	131.921.464	180.198	120.304.618	161.636
Producción de electricidad	86.212.063	150.327	76.787.895	133.522
Industria	22.576.604	10.183	22.497.930	10.353
Residencial/comercial	11.349.138	12.043	10.906.893	11.461
Transporte	3.523.373	3.529	2.801.792	2.807
Cogeneración	8.260.286	4.116	7.310.108	3.493
Energías renovables: desplazamiento de generación con combustibles fósiles	6.295.866	22.959	5.001.239	19.592
Parques eólicos	3.411.485	12.387	2.494.745	9.723
Producción hidráulica	2.446.882	8.941	2.179.056	8.616
Producción fotovoltaica	437.499	1.631	327.438	1.253
Ahorro y eficiencia energética en instalaciones propias y en las de los clientes	1.128.579	2.197	1.058.309	2.197
Instalaciones propias: plan operativo de eficiencia energética				
Renovación redes en transporte y distribución gas	819.569	530	746.958	545
Actuaciones en distribución eléctrica	9	0	1.109	4
Ciclos combinados	69.359	358	47.361	242
Centrales de carbón	0	0	7.952	24
Centrales de fuel	4.428	16	12.680	46
Instalaciones de clientes				
Servicios energéticos	235.213	1.293	242.249	1.336
Otros				
Producción nuclear	2.446.339	-4.270	2.309.669	-4.574
Total	141.792.248	201.084	128.673.835	178.851

⁽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).

Naturgy, siguiendo la línea de los requisitos renovables y de eficiencia energética establecidos a nivel europeo y nacional, lleva a cabo diversas actividades para aumentar la eficiencia energética en sus instalaciones y el incremento de la generación renovable.

Compensación de emisiones de Naturgy

La compensación de emisiones es un instrumento voluntario en la lucha contra el cambio climático, que consiste en la adquisición, en el mercado secundario, de créditos de emisiones procedentes de proyectos que reducen, evitan o eliminan las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) a la atmósfera (CERs, VERs, etc). Los proyectos se implementan en países en vías de desarrollo y pueden ser de múltiples tecnologías, desde energías renovables (parques eólicos, biomasa, hidráulica) hasta proyectos de mitigación del cambio climático, como la eliminación de metano en vertederos, iniciativas de eficiencia energética o proyectos forestales.

La compensación de emisiones es una forma de financiación colectiva para la acción climática, ya que mediante la compra de créditos de emisión se permite que los proyectos continúen reduciendo emisiones a la vez que benefician a las comunidades locales.

En Naturgy se llevan a cabo varias iniciativas para compensar emisiones que van más allá de los requisitos legales. Dentro de las acciones que se están llevando a cabo, destacan el gas neutro y el GNL neutro, que compensan las emisiones ligadas al combustible suministrado a clientes.

Los nuevos contratos comercializados de gas residencial (Tarifa Zen, Tarifa por Uso y Online), tienen implícito el atributo eco y, por tanto, ofrecen a los clientes un consumo neutro en emisiones.

En lo referente al GNL neutro, en septiembre de 2021 se realizó el primer cargamento de GNL neutro para España y para la compañía, compensando las emisiones de CO₂eq correspondientes a la extracción, transporte por gasoducto, licuefacción y transporte marítimo del buque Castillo de Mérida con origen Qatar y descarga en el Puerto de Barcelona.

Complementariamente, mediante la iniciativa Compensa2 se lleva a cabo la compensación de las emisiones de los centros de trabajo y de los viajes de empresa. En la tabla siguiente se indica la cantidad de emisiones compensadas.

● Compensación de emisiones

	Actividades compensadas en 2021 (tCO₂ eq)
Gas neutro	196.238
GNL neutro	36.712
Iniciativa Compensa2	9.634
Emisiones alcance 1 por uso de combustibles en centros de trabajo (fuentes fijas y flota)	8.160
Emisiones alcance 2 por consumo electricidad en centros de trabajo	1.112
Emisiones alcance 3 por viajes de empresa (avión y tren)	362
Total	252.218

Objetivos y métricas

Con el Plan Estratégico 2021-2025 se han actualizado los objetivos planteados en el anterior plan estratégico puesto que se han cumplido sobradamente y se ha aumentado la ambición.

Objetivo de neutralidad climática a 2050

Naturgy se ha comprometido en el Plan Estratégico 2021-2025 a alcanzar la neutralidad climática, emisiones de GEI netas cero, en 2050. Este objetivo incluye todos los alcances 1, 2 y 3 de la huella de carbono, todos los gases de efecto invernadero y aplica a todas las actividades y geografías de la compañía, sin exclusiones. La prioridad es reducir al máximo las emisiones y, si fuera necesario, utilizar mecanismos de absorción de emisiones GEI para compensar las emisiones residuales.

Para llegar a este objetivo se calculan sendas de reducción de emisiones en los tres alcances con el objeto de establecer hitos intermedios a conseguir en 2030 y 2040 para conseguir el cero neto en 2050, según los escenarios de temperatura del Acuerdo de París.

	Emisiones	Año de aprobación	Año base	Objetivo (% reducción)	Objetivo (MtCO ₂ eq)	Año 2021 (MtCO ₂ eq)	Año 2021 (% cumplimiento)	Año base (MtCO ₂ eq)
Neutralidad 2050 (cero neto)	MtCO ₂ eq	2021	2017	↓100%	100%	149,9	9%	164,5

• Evolución de la huella de carbono (MtCO₂ eq)



Objetivos intermedios de emisiones absolutas a 2025 y 2030

En 2015, Naturgy estableció objetivos a 2025 y 2030 tomando como año base el 2012 para cumplir los requisitos de la tool v.8 del Science Based Target Initiative (SBTI). Estos objetivos se han reformulado con los nuevos valores del Plan Estratégico a 2025, aumentando la ambición de las reducciones:

- Reducir un 56% las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 en el 2025 respecto al año base 2012.
- Reducir un 4,5% anual las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 hasta el 2030 respecto al año base 2012.

En 2021, con la aprobación del Plan Estratégico a 2025, Naturgy ha aprobado objetivos de reducción de emisiones a corto plazo que están recogidos en el Plan de Sostenibilidad:

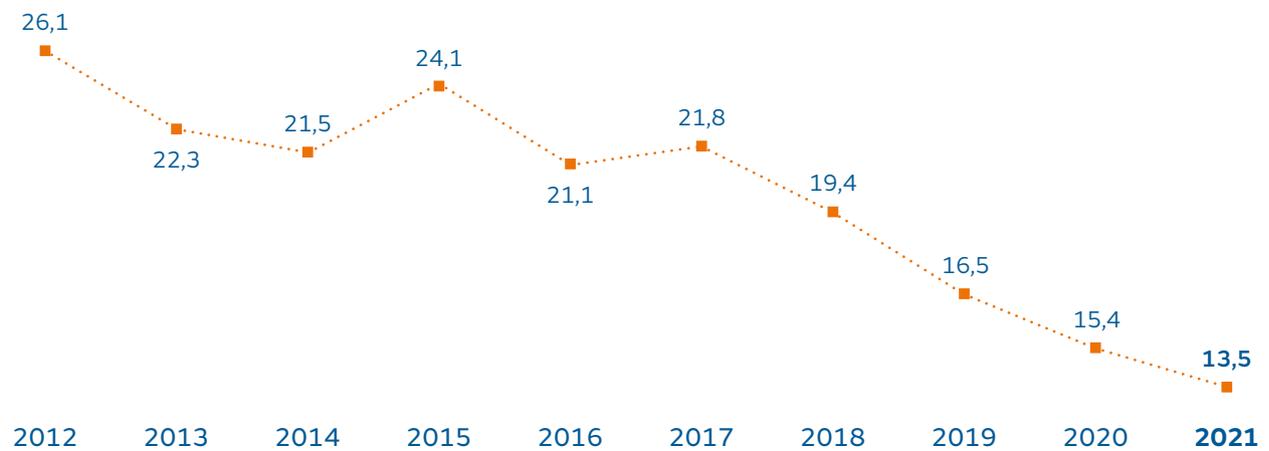
- Reducir un 48% las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 en el 2025 respecto al año base 2017.
- Reducir un 20% las emisiones de GEI de alcance 3 en el 2025 respecto al año base 2017.

Los objetivos están alineados con la reducción media global necesaria según SBTi para un escenario de incremento de temperatura de 1,5°C en los alcances 1 y 2, y WB2DS para el alcance 3.

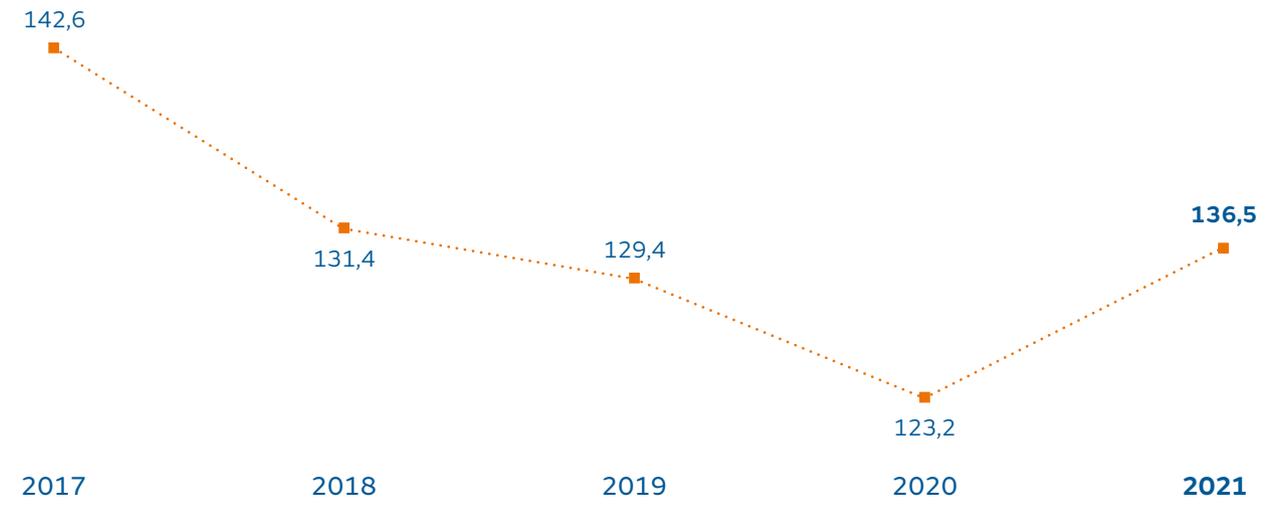
	Alcance	Año de aprobación	Año base	Objetivo (% reducción)	Objetivo (MtCO ₂ eq)	Año 2021 (MtCO ₂ eq)	Año 2021 (% cumplimiento)	Año base (MtCO ₂ eq)
2025 Plan Estratégico	A1+A2	2021	2017	↓48 %	11,4	13,5	80 %	21,8
2025 Plan Estratégico	A3	2021	2017	↓20 %	114,1	136,5	22 %	142,6
2025 SBTi (*)	A1+A2	2016	2012	↓56 %	11,4	13,5	86 %	26,1
2030 SBTi (*)	A1+A2	2015	2012	↓4,5 % anual	11,4	13,5	86 %	26,1

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

● Emisiones GEI alcance 1 y 2 (MtCO₂eq)



● Emisiones GEI alcance 3 (MtCO₂eq)



Objetivos intermedios de intensidad de emisiones a 2025 y 2030

Estos objetivos de intensidad de emisiones se expresan como la cantidad de CO₂ emitido por la energía eléctrica producida (tCO₂/GWh) y cubren la actividad de generación, responsable de cerca del 90% de las emisiones directas del grupo.

En 2015, Naturgy estableció objetivos de intensidad de emisiones a 2025 y 2030 tomando como año base el 2012 para cumplir los requisitos de la tool v.8 del Science Based Target Initiative (SBTI). Estos objetivos se han reformulado con los nuevos valores del Plan Estratégico a 2025, aumentando la ambición de las reducciones:

- Reducir un 59% la intensidad de emisiones de GEI de la generación eléctrica en el 2025 respecto al año base 2012.
- Reducir un 4,8% anual la intensidad de emisiones de GEI de la generación eléctrica hasta el 2030 respecto al año base 2012.

En 2021, con la aprobación del Plan Estratégico a 2025, Naturgy ha adoptado objetivos de reducción de intensidad de emisiones a corto plazo que están recogidos en el Plan de Sostenibilidad:

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

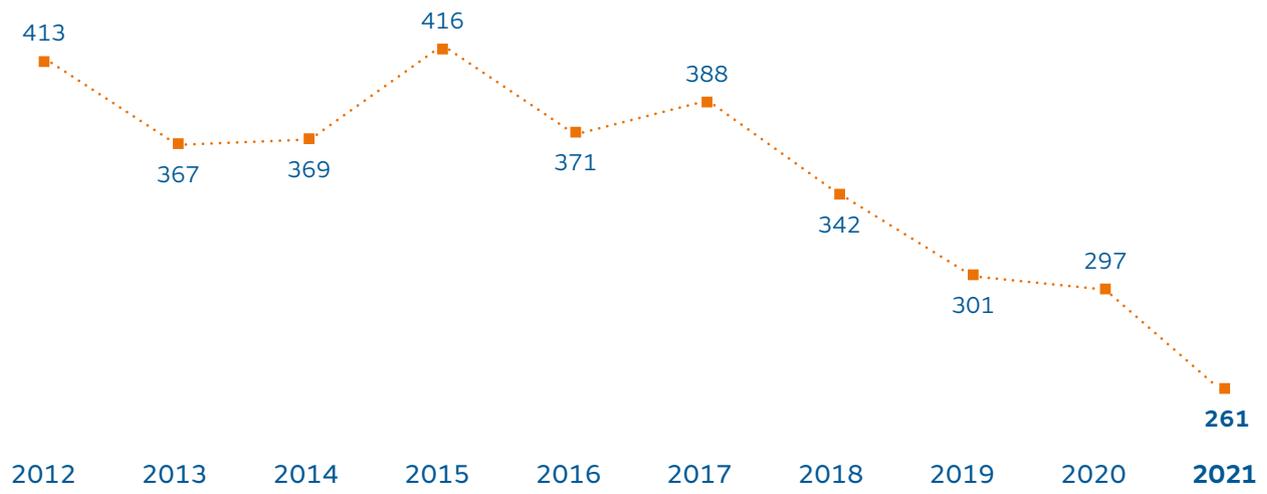
Los objetivos están alineados con SBTi para un escenario 1,5°C.

● Emisiones GEI alcance 3 (MtCO₂eq)

	Año de aprobación	Año base	Objetivo (% reducción)	Objetivo (MtCO ₂ eq)	Año 2021 (MtCO ₂ eq)	Año 2021 (% cumplimiento)	Año base (MtCO ₂ eq)
2025 Plan Estratégico	2021	2017	↓56 %	171	261	58 %	388
2025 SBTi ^(*)	2016	2012	↓59 %	171	261	63 %	413
2030 SBTi ^(*)	2015	2012	↓4,8 % anual	171	261	63 %	413

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

● Intensidad carbono generación electricidad (tCO₂/GWh)



Objetivo de energía renovable

Una de las líneas estratégicas para conseguir la reducción de emisiones es la apuesta por las energías renovables. En el plan estratégico se incluye el objetivo de alcanzar en 2025 un porcentaje de potencia instalada renovable en el mix de generación superior al 56%.

● **Potencia renovable (%)**



Cambio climático y transición energética: logros y hechos destacados en 2021

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2021
Gestión climática	<p>Naturgy ha anunciado su compromiso de alcanzar la neutralidad climática a 2050 (emisiones netas cero) en el nuevo Plan Estratégico a 2025.</p> <p>Naturgy fue reconocida externamente por su gestión climática, obteniendo la calificación A- en CDP <i>Climate</i>, manteniéndose desde 2011 en la banda de liderazgo.</p> <p>Diploma “Ejemplos Empresariales de Acciones #PorElClima2021” de la Comunidad #PorElClima a la iniciativa Biometano, energía circular para el reto climático y demográfico.</p>
Reducir las emisiones directas de CO₂	<p>En 2021 no se ha generado electricidad con carbón, debido al 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> <p>Mejora de los procedimientos de arranque de equipos de combustión para reducir emisiones.</p>
Promover la electricidad renovable	<p>Puesta en marcha de nuevos proyectos renovables (562 MW a nivel global), que han supuesto un incremento de la potencia renovable instalada hasta el 33% y un aumento de la electricidad producida a partir del agua, del viento y del sol.</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>

Continúa >

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2021
Reducir emisiones fugitivas de GEI en redes de gas	<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>
Reducción de emisiones de SF ₆	<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 131.921.464 tCO₂eq, así como de otros contaminantes atmosféricos (SO₂, partículas, NO_x).</p>
Movilidad sostenible para clientes	<p>Se han realizado 19 operaciones de <i>bunkering</i> de GNL desde cisterna a un barco remolcador, 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 dos nuevas estaciones de gas natural vehicular en España.</p>
Movilidad sostenible	<p>Aumento de la flota eléctrica sustituyendo vehículos de combustión.</p> <p>Puesta en marcha en instalaciones propias de puntos de recarga para fomentar la movilidad eléctrica, por ejemplo, en la oficina de Avenida de América en Madrid.</p> <p>Digitalización de procesos y aumento del trabajo en remoto.</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 1.128.579 tCO₂ eq. Para ello se han realizado diversas actuaciones de reducción de consumo energético: sustitución de equipos por otros de mayor eficiencia, instalación de sistemas renovables de autoconsumo, etc.</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	<p>Comercialización de tarifas y productos ECO en España, basados en garantías de origen, para proporcionar a los clientes energía de origen renovable. Actualmente representa aproximadamente 6.500 GWh, un 34% de la electricidad comercializada en mercado libre. Respecto al gas, el producto gas neutro, un servicio de suministro de gas natural compensado mediante la neutralización de sus emisiones de CO₂, en 2021 se ha aplicado a todos los nuevos clientes de gas.</p>
Colaboraciones y alianzas	<p>Participación en el proyecto Wetlands4Climate que tiene como objetivo establecer pautas de gestión de humedales mediterráneos de forma que funcionen como sumideros de carbono, manteniendo su integridad ecológica y funcionalidad.</p>

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:

- Mejora de la ecoeficiencia en el uso de los recursos, la energía, el agua y las materias primas, reduciendo el consumo, la contaminación, los residuos y sus impactos sobre el medio ambiente e impulsando iniciativas basadas en la economía circular.
- Desarrollo del 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.

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⁽¹⁾.

• Consumo energético total dentro de la organización (GWh)

	2021	2020
Combustibles no renovables	78.821	85.750
Gas natural	64.289	68.060
Carbón	0	2.929
Derivados del petróleo	2.493	1.641
Uranio	12.039	13.120
Combustibles renovables	0	0
Electricidad adquirida para consumo	1.618	3.181
Electricidad renovable generada (no incluida en el consumo de combustibles)	10.521	9.202
Electricidad y vapor vendido	-41.940	-42.140
Total	49.020	55.993

⁽¹⁾ Los datos de consumo de energía se han extraído a partir de medidas directas utilizando los factores de conversión publicados por la oficina española de cambio climático u otras fuentes autorizadas.

En la tabla anterior se refleja que en 2021 no ha funcionado ninguna central térmica de carbón, que fueron cerradas en 2020, por lo que no se ha producido ningún consumo de este combustible.

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**

	2021			2020		
	Consumo de energía dentro de la organización (GWh)	Importe neto cifra de negocio (millones de euros)	Ratio (GWh/ importe neto cifra de negocio)	Consumo de energía dentro de la organización (GWh)	Importe neto cifra de negocio (millones de euros)	Ratio (GWh/ importe neto cifra de negocio)
Total	49.020	22.132	2,21	55.993	15.345	3,65

- **Consumo de energía fuera de la organización (GWh)**

	2021	2020
Uso final del gas natural comercializado	564.493	509.289
Electricidad	23.048	56.610
Total	587.541	565.899

En 2021, se ha producido un descenso del 12% del consumo de recursos energéticos dentro de la organización. Respecto al consumo de energía fuera de la organización, se ha producido un aumento del 4%, motivado por el incremento derivado del gas natural comercializado.

- **Materiales utilizados por peso o volumen (Mt)**

Combustibles	2021	2020
Gas natural	4,3	4,6
Carbón	0,0	0,5
Derivados del petróleo	0,2	0,2
Uranio	0,00001	0,00001
Total combustibles	4,5	5,2

- **Materiales utilizados por peso o volumen (kt)**

Otros materiales (no combustibles)	2021	2020
Carbonato de calcio	0,0	9,3
Aceite lubricante/hidráulico	0,7	0,6
Ácido sulfúrico	1,4	1,7
Nitrógeno	2,0	1,1
Hipoclorito de sodio	0,5	0,6
Hidróxido de calcio	0,7	1,0
Hidróxido de sodio	0,9	0,7
Resto de otros materiales (*)	1,8	1,8
Total otros materiales	7,9	16,7

(*) Incluye el consumo de papel y tóner, que en 2021 ha sido de 53 t y 0,6 t, respectivamente, inferiores a los registrados en 2020 (61 t y 1,9 t, respectivamente).

En lo que se refiere a los materiales utilizados, se constata que ha descendido el consumo tanto de combustibles (13% de reducción), como de otros materiales no combustibles (53% de reducción) respecto a 2020. Esto es debido principalmente al cierre de las centrales térmicas de carbón, que conlleva una reducción tanto en el consumo de este combustible como de los reactivos químicos utilizados en estas instalaciones, como el carbonato de calcio usado en las plantas de desulfuración.

Agua

El agua es uno de los recursos naturales utilizados en los procesos y su adecuada gestión constituye una de las líneas estratégicas de Naturgy. Los riesgos relacionados con la gestión del agua son analizados con diferentes metodologías y considerados en el mapa de riesgos corporativo. En concreto, se presta especial atención al consumo de agua, el control de la calidad del agua en los vertidos, la gestión ecológica de los embalses y se prioriza la ecoeficiencia y la reutilización del agua en los procesos, integrando incluso aguas residuales de otras actividades.

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

Impactos potenciales sobre el agua	Transporte y distribución			Generación de electricidad			
	Upstream	Gas natural	Electricidad	Térmica	Hidráulica	Eólica	Solar
La construcción y desmantelamiento de instalaciones pueden producir deterioro temporal de la calidad del agua de las masas cercanas durante la fase de obras. Las principales causas de estos impactos son la eliminación local de la vegetación, el arrastre de tierras por escorrentías, los derrames accidentales y los vertidos incontrolados.	■	■	■	■	■	■	■
Durante la fase de operación, hay riesgo de deterioro de la calidad del agua por vertidos accidentales líquidos, de residuos o materiales a cuerpos de aguas existentes en las inmediaciones de las instalaciones.	■	■	■	■	■	■	■
Modificación de parámetros fisicoquímicos aguas abajo de las instalaciones por los vertidos líquidos producidos.	■	■	■	■	■	■	■
Consumo o detracción de agua y/o escasez del recurso tanto para los ecosistemas presentes en el entorno como para las poblaciones y actividades socioeconómicas.	■	■	■	■	■	■	■

Tipos de afecciones

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

Naturgy está comprometida con la correcta gestión del agua en el entorno de sus instalaciones para reducir los potenciales impactos negativos, por lo que aplica el principio de precaución. 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, así como 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 14001. Además, se implementan estrictos procedimientos de control de operación y gestión de riesgos (planes de emergencia ambiental, simulacros, etc.) para prevenir incidentes antes de que ocurran o minimizar cualquier daño. De hecho, en 2021 se han realizado 145 estudios, especialmente en el ámbito de las instalaciones de generación eléctrica (térmica, hidroeléctrica) para el seguimiento de los impactos hídricos del entorno. En el caso de centrales térmicas e hidroeléctricas, incluyen campañas de muestreo para determinar las características físicas, químicas y biológicas del medio acuático (ríos, embalses, etc.). Estudios recientes confirmaron la situación de normalidad observada en los últimos años, y concluyeron que las instalaciones estudiadas tuvieron un impacto aceptable.

Los riesgos de agua en la cadena de suministro de Naturgy son el resultado de la combinación del riesgo de actividad (riesgo de agua inherente a la actividad del proveedor) y el riesgo país (riesgo de agua inherente al país o a la ubicación de una determinada instalación). Así, esta combinación permite asignar a cada categoría de compras un nivel de riesgo: alto, medio o bajo, considerando críticos de alto riesgo. Además, se ha desarrollado una metodología de análisis de ciclo de vida para analizar el impacto asociado a los productos y servicios que más impacto tienen sobre el agua en su cadena de valor. Por otra parte, hay que destacar que a través de la iniciativa CDP Supply Chain trabajamos con nuestros principales suministradores para mejorar la gestión del agua.

● Captación, consumo y vertido de agua (hm³)

	2021	2020
Volumen total de agua captada del medio	872	928
Consumo total de agua	15	20
Volumen total vertido	858	909

Nota: el desfase existente en el balance de agua (captación-consumo=vertido) se debe a que en el vertido se contabilizan aguas pluviales recogidas por las redes de drenaje de las instalaciones. Estas aguas pluviales, que son el agua de lluvia que cae en la instalación, son contabilizadas en el vertido pero no en el agua captada del medio.

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 1,7%. No obstante, 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 2021 el 98% 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 los procesos de la compañía, evitando así el consumo de agua dulce, sobre todo en zonas de escasez.

● Captación de agua por fuente (hm³)

	2021	2020
Agua superficial captada (mar ⁽¹⁾)	858,7	901,3
Agua superficial captada (resto ⁽²⁾)	1,5	6,1
Agua subterránea captada ⁽²⁾	0,5	0,4
Agua residual utilizada procedente de otra organización ⁽¹⁾	11,5	19,8
Agua captada de la red de abastecimiento ⁽²⁾	0,2	0,3
Volumen total de agua captada del medio	872,4	927,9

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

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

● Captación de agua por salinidad (hm³)

	2021	2020
Volumen de agua con TSD > 1.000 mg/l	870,2	921,1
Volumen de agua con TSD ≤ 1.000 mg/l	2,2	6,8
Volumen total de agua captada del medio	872,4	927,9

● Consumo de agua (hm³)

	2021	2020
Consumo de agua en refrigeración	11,8	17,1
Consumo de agua en ciclo agua/vapor	0,3	0,4
Consumo de agua en otros procesos	2,7	2,3
Consumo de agua en servicios auxiliares y edificios	0,4	0,5
Total	15,2	20,3

La mayor parte del consumo de agua se produce en las centrales térmicas de generación eléctrica, en concreto en las torres de refrigeración, donde se evapora para permitir la refrigeración y es liberada a la atmósfera, reintegrándose en el ciclo natural del agua.

Una vez utilizadas, las diferentes corrientes de agua son segregadas en función de su naturaleza y, aquellas que lo requieren, son tratadas en las plantas de depuración de efluentes, eliminando los contaminantes que contienen (partículas, aceites, contaminación orgánica, pH fuera de rango, etc.) hasta alcanzar las condiciones adecuadas para su vertido. 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, sino que en las centrales se monitorizan también las aguas del medio receptor de los vertidos para garantizar que no se producen efectos negativos sobre el medio acuático.

Durante 2021, 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)

	2021	2020
Agua vertida al mar	855,9	904,7
Agua vertida a cauce fluvial	1,4	4,4
Agua vertida a la red pública	0,3	0,3
Agua vertida a fosa séptica	0,0	0,0
Agua vertida para recarga de un acuífero	0,0	0,0
Volumen total vertido	857,6	909,5

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 2021, la captación de agua dulce (TDS ≤ 1.000 mg/l) en zonas de elevado estrés hídrico fue de tan solo de 0,05 hm³, 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	
	2021	2020	2021	2020
Captación total de agua en zonas de elevado estrés hídrico	236,25	225,52	27 %	24 %
Agua de mar ⁽¹⁾	224,80	205,63	26 %	22 %
Agua dulce superficial ⁽²⁾	0,03	0,09	0 %	0 %
Agua dulce subterránea ⁽²⁾	0,01	0,00	0 %	0 %
Agua procedente de otra organización (reutilización) ⁽¹⁾	11,40	19,78	1 %	2 %
Agua de la red de abastecimiento ⁽²⁾	0,01	0,01	0 %	0 %
Captación de agua dulce ⁽²⁾ en zonas de elevado estrés hídrico	0,05	0,11	0 %	0 %

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

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

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

	2021	2020
Volumen de agua con TSD > 1.000 mg/l	236,2	225,4
Volumen de agua con TSD ≤ 1.000 mg/l	0,05	0,11
Volumen total de agua captada del medio	236,2	225,5

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

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

	2021	2020
Consumo de agua en refrigeración	7,60	10,34
Consumo de agua en ciclo agua/vapor	0,20	0,24
Consumo de agua en otros procesos	0,00	0,00
Consumo de agua en servicios auxiliares y edificios	0,30	0,26
Total	8,10	10,84

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

	2021	2020
Agua vertida al mar	227,90	214,39
Agua vertida a cauce fluvial	0,60	0,71
Agua vertida a la red pública	0,01	0,03
Agua vertida a fosa séptica	0,00	-
Agua vertida para recarga de un acuífero	0,00	-
Volumen total vertido	228,51	215,13

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

	2021	2020
Volumen total vertido	1	2

A nivel global, en 2021 se ha producido una reducción del 6% tanto en la captación como en el vertido de agua, debido fundamentalmente al no funcionamiento de las centrales de carbón que cerraron a mitad de 2020. En relación con el consumo, la reducción alcanzada es del 24%. Considerando la calidad del agua utilizada, la mayor reducción (75%) se ha producido sobre el agua dulce continental, debido fundamentalmente a que las centrales de carbón que han cerrado captaban y consumían mayoritariamente agua de río. Esta mejora 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 disminución en la captación de agua dulce del 67%.

Emisiones atmosféricas

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

	Totales (kt)		Específicas (g/kWh)	
	2021	2020	2021	2020
SO ₂	1,2	3,4	0,0	0,1
NO _x	7,9	10,6	0,2	0,3
Partículas	0,2	0,3	0,0	0,0
Mercurio	0,0000100	0,0000200	0,0000002	0,0000006
Plomo ^(*)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

^(*) Este contaminante no aplica ya que el gas natural que se utiliza mayoritariamente como combustible carece de este elemento y, dado que no se forma en el proceso de combustión, no es emitido en los gases de combustión.

Los datos anteriores corresponden a mediciones directas realizadas en las instalaciones. Como puede verse, se ha producido un descenso muy acusado de las emisiones de SO₂, debido fundamentalmente al cierre de las centrales de carbón, al ser estas instalaciones las que mayores emisiones tienen de este contaminante atmosférico debido al azufre contenido en el combustible.

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

	2021	2020
HCFC	0,0900	0,0001
Freón R22	0,22	0,26

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 relevantes, motivo por el cual no se incluye información al respecto. No obstante, en relación con los ruidos, las instalaciones que lo requieren cuentan con silenciadores, aislamiento y otras medidas acústicas para asegurar el cumplimiento de los límites legales y reducir las molestias a la población y fauna del entorno, así como con programas de vigilancia y medida para asegurar el cumplimiento de dichos requisitos.

Residuos

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. En relación a los residuos gestionados por empresas colaboradoras, se les exige una adecuada gestión de los mismos en las especificaciones ambientales de contratación y se realiza una supervisión a lo largo de la duración de sus servicios.

De acuerdo con la jerarquía de residuos, la compañía prioriza la gestión orientada a la prevención, reutilización y reciclaje frente a otras alternativas menos sostenibles como la incineración sin recuperación de energía o el vertedero. Esta estrategia queda claramente definida en el Plan de Sostenibilidad, que incluye dos objetivos relacionados con los residuos para 2025: reducir un 87% los residuos desde 2017 y alcanzar el 75% de residuos valorizados o reciclados.

- **Residuos gestionados**

	2021	2020
Residuos totales (kt)	98	159
Residuos no peligrosos (kt)	94	154
Residuos peligrosos (kt)	5	5
Porcentaje de valorización y reciclado	57 %	61 %

- Residuos no peligrosos gestionados (kt)

	2021	2020
Tierras y escombros	76,2	48,5
Cenizas	0,0	60,1
Yesos	0,0	19,5
Lodos	12,0	8,8
Escorias	0,0	6,8
Residuos vegetales	1,1	3,8
Resto	4,2	6,3
Total	93,5	153,8

- Residuos peligrosos gestionados (kt)

	2021	2020
Hidrocarburos más agua	1,1	1,2
Lodos de aceite y combustible	0,9	1,1
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos	1,0	0,8
Aceite usado	0,5	1,1
Tierras contaminadas con hidrocarburos	0,4	0,2
Residuos electrónicos	0,0	0,5
Resto	0,7	0,5
Total	4,6	5,4

- Productos vendidos para su reutilización (kt)

	2021	2020
Cenizas	0,0	91,9
Escorias	0,0	12,9
Lodos de aceite y combustible	0,9	0,8
Total	0,9	105,6

En 2021, se ha producido una reducción del 38% de los residuos totales generados, debido fundamentalmente a los residuos no peligrosos por el no funcionamiento de las centrales de carbón que producían cenizas y escorias. Los residuos peligrosos también han disminuido un 7%. En lo que respecta al reciclaje, se constata un ligero empeoramiento, produciéndose un 57% de valorización o reciclaje de los residuos. Hay que destacar también la importante reducción en la venta de productos, debido a que al no funcionar las centrales de carbón no hay cenizas y escorias para valorizar.

En 2021, Naturgy ha continuado con la eliminación de bifenilos policlorados (PCB). En la actualidad, quedan por retirar 75 toneladas de aceites dieléctricos con PCB.

Respecto al desperdicio de alimentos, tras el análisis de materialidad realizado, este aspecto no ha resultado relevante para la compañía, motivo por el cual no se incluye información al respecto.

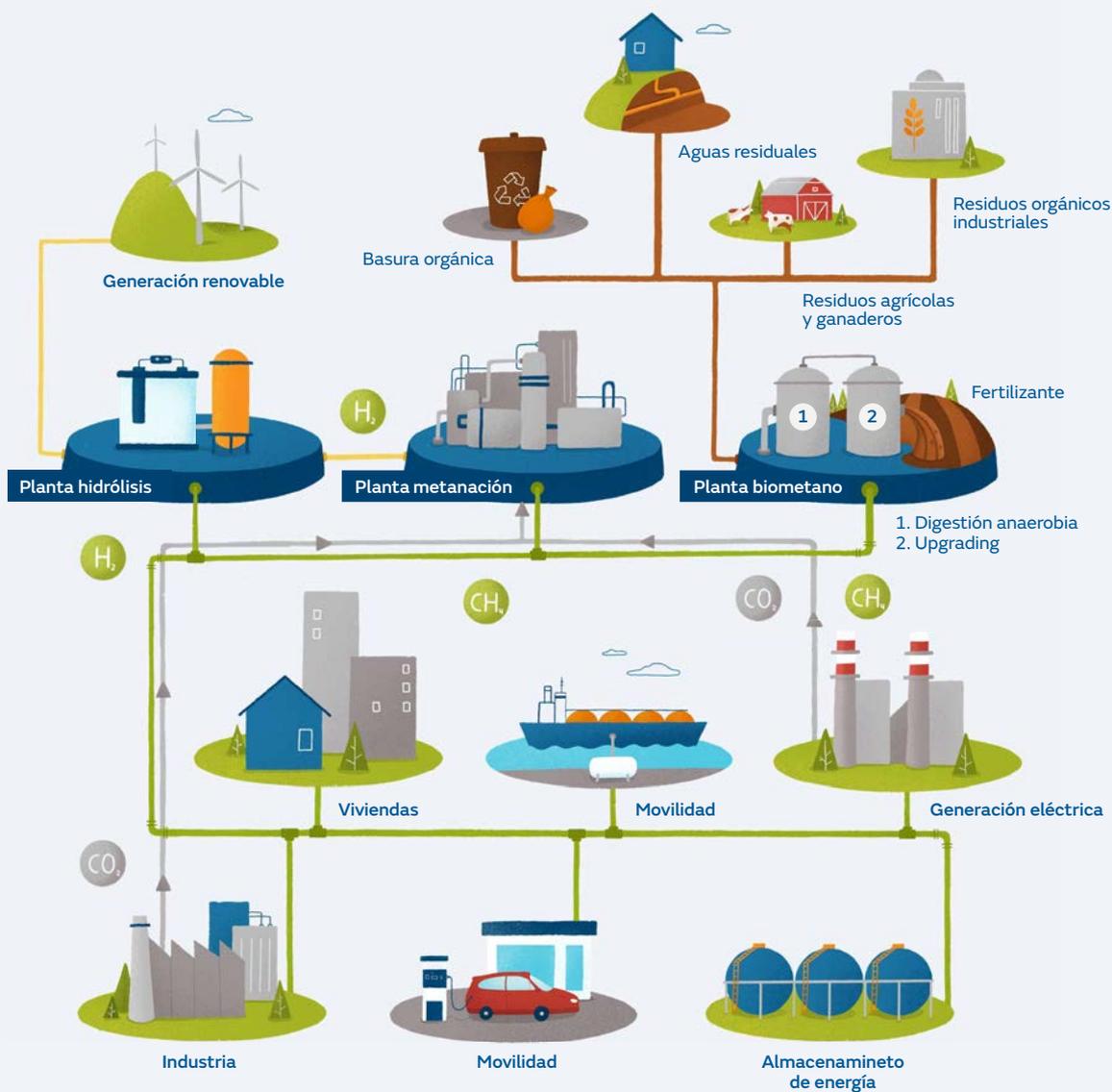
Gas renovable

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. La infraestructura de transporte y distribución de gas natural existente hoy en día en España puede utilizarse a corto plazo para transportar hidrógeno en forma de *blending* hasta un 10% aproximadamente, sin ser necesarias inversiones, y, en el medio plazo, para transportar hidrógeno puro o en mezclas superiores al 10% realizándose una adecuación de las estaciones de compresión y otros elementos menores. Adicionalmente, el H₂ verde también se puede transformar en metano a través de un proceso de metanación, uniéndose a CO₂ capturado procedente de la industria o de la generación, en cuyo caso se podría inyectar de manera ilimitada en el sistema gasista.



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 CO_2 eq del gas natural sustituido. El potencial de reducción de emisiones de GEI podría llegar a 35 Mt CO_2 eq/año⁽²⁾, 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 CO_2 eq 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 CO_2 correspondientes al combustible fósil sustituido⁽³⁾.

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. En el capítulo de innovación y desarrollo de nuevos negocios puede consultarse la información detallada de los proyectos que se han desarrollado.

^{(2),(3)} Fuente: Los gases renovables, un vector energético emergente (Álvaro FelIU Jofre y Xavier Flotats Ripoll). Fundación Naturgy.

Economía circular y ecoeficiencia: logros y hechos destacados en 2021

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2021
Digitalización de la gestión de residuos	En el negocio de distribución eléctrica en España se ha digitalizado la gestión de residuos, mediante la puesta en servicio de un sistema informático compartido con las empresas contratistas.
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, a cierre de 2.021 hay 4,2 millones de contratos con factura <i>online</i> en España, un 41% del total, lo que representa una reducción estimada de papel superior a 390 t al año, con un ahorro de emisiones de CO₂ de aproximadamente 1.180 t CO₂. La medida se está implementando también en Chile, reduciéndose la impresión de facturas en papel en más de 200.000 entre enero y octubre.</p> <p>Recuperación de más de 20.000 medidores de gas en Argentina y Brasil.</p> <p>Se continúa con la sustitución de sustancias químicas peligrosas, por otras más amigables para el ambiente. Ejemplo de ello es la sustitución en España, en centrales de generación hidroeléctrica, de aceites minerales por otros biodegradables y sin toxicidad para el entorno o la instalación de un sistema de lavado en las centrales de ciclo combinado, eliminando el uso de disolvente no halogenado y la producción de residuos peligrosos.</p>
Reducción del consumo de agua	En seis de las centrales de ciclo combinado de Naturgy se han reutilizado un total de 11,5 hm ³ 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 3,7 hm ³ de agua dulce en zonas de elevado estrés hídrico.
Promover el gas renovable	<p>Inyección en la red de distribución de gas de España el biometano generado en las plantas del vertedero Elena y Biogasnalía. En 2021 la capacidad de producción de biometano en plantas propias y de inyección en las redes de gas de Naturgy ha ascendido a 140 GWh.</p> <p>El negocio de distribución de gas en España (Nedgia) se suma a Ready4H2, iniciativa europea que impulsa el desarrollo del hidrógeno a través de las redes de gas.</p>



4. Biodiversidad y capital natural

Naturgy está comprometida con la conservación de la biodiversidad, el capital natural y el patrimonio cultural en los entornos de sus instalaciones, con especial atención a los espacios y especies protegidas, siendo sus principios de actuación los siguientes:

- Respetar el capital natural, la biodiversidad y el patrimonio cultural en los entornos donde se desarrolla la actividad del grupo, identificando, valorando y realizando el seguimiento durante el ciclo de vida de las instalaciones, de los impactos y las dependencias sobre la biodiversidad.
- Integrar la biodiversidad en el diseño y operación de los proyectos para reducir progresivamente los impactos ambientales negativos, evitando la afección a espacios protegidos, implementando un enfoque preventivo basado en la jerarquía de mitigación de impactos (evitar, mitigar, restaurar y compensar) e impulsando el desarrollo de soluciones basadas en la naturaleza.
- Alcanzar la no pérdida neta de biodiversidad, promoviendo la creación neta de capital natural siempre que sea posible.

Para ello, Naturgy tiene un enfoque preventivo, considerando la biodiversidad en el diseño de las nuevas instalaciones e implementando controles operacionales durante toda la vida útil y en el desmantelamiento de los activos. En este sentido, hay que destacar el compromiso de Naturgy para desmantelar todas las instalaciones renovables una vez llegan al fin de su vida útil, lo que se refleja en la dotación de las provisiones económicas necesarias. Por otra parte, Naturgy está trabajando en definir su estrategia de biodiversidad y clima, que se centrará en la restauración de ecosistemas para maximizar la captura de CO₂ y la neutralización de emisiones, asegurando la protección de la fauna y flora autóctonas.

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

Dependencias	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.	■	■	■	■	■	■	■

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

En lo que se refiere a las nuevas instalaciones, se aplica el principio de precaución, realizando estudios de impacto ambiental previos durante la fase de diseño. En estos estudios se analiza el entorno de los emplazamientos, con especial atención a los espacios protegidos que poseen un elevado valor ecológico, adaptando la ubicación y los componentes del proyecto para evitar o reducir al mínimo los impactos negativos sobre la biodiversidad. En aquellos casos en los que no es posible evitar completamente la afección, se establecen las medidas correctoras o compensatorias necesarias. El establecimiento de medidas adicionales de carácter voluntario contribuye al conocimiento y mitigación de los impactos derivados de las instalaciones. Asimismo, la compañía toma en consideración la opinión de los grupos de interés presentes en los lugares donde opera.

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

	Transporte y distribución			Generación de electricidad			
	Upstream	Gas natural	Electricidad	Térmica	Hidráulica	Eólica	Solar
<p>Construcción y desmantelamiento de instalaciones</p> <p>La construcción y desmantelamiento de instalaciones pueden producir afecciones sobre la vegetación y fauna presentes en el entorno. Las principales causas de estos impactos son la eliminación local de la vegetación, la disminución de la calidad del aire, el aumento del nivel sonoro, los derrames accidentales y la presencia de personal durante el periodo de obras.</p>	■	■	■	■	■	■	■
<p>Contaminación atmosférica, radiaciones y ruidos</p> <p>Las emisiones atmosféricas (fundamentalmente por el funcionamiento de las centrales térmicas), el ruido y los campos electromagnéticos de las líneas eléctricas y las subestaciones pueden afectar al medio abiótico y biótico en los entornos de las instalaciones.</p>	■	■	■	■	■	■	■
<p>Introducción de especies invasivas, plagas y patógenos</p> <p>Ninguna de las operaciones conlleva la introducción de especies exóticas invasoras. El único riesgo relativo a estas especies podría ser su proliferación debido a la transferencia involuntaria o la creación de condiciones favorables para su asentamiento.</p>	■	■	■	■	■	■	■
<p>Reducción de especies</p> <p>La construcción y operación de las plantas e infraestructuras pueden afectar a determinadas especies, sin que la magnitud del impacto conlleve en ningún caso su desaparición total. Las especies más afectadas son la avifauna y quirópteros en el entorno de las líneas eléctricas y los parques eólicos, la fauna acuática en el caso de las centrales hidroeléctricas y las aves esteparias en las instalaciones fotovoltaicas.</p>	■	■	■	■	■	■	■
<p>Transformación de hábitats</p> <p>Los cambios en el uso del suelo y la presencia permanente de las instalaciones en el medio natural pueden producir transformaciones de los hábitats afectados. Los embalses asociados a las centrales hidráulicas son lo que pueden producir transformaciones más relevantes sobre la biodiversidad, que puede ser tanto negativas como positivas.</p>	■	■	■	■	■	■	■

Continúa >

	Transporte y distribución			Generación de electricidad			
	Upstream	Gas natural	Electricidad	Térmica	Hidráulica	Eólica	Solar
<p>Cambios en los procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación</p> <p>El consumo de agua o los vertidos líquidos producidos fundamentalmente por el funcionamiento de las centrales de generación térmica, así como las modificaciones del régimen natural del río en las centrales hidroeléctricas pueden inducir cambios en las variables del medio que afecten al ecosistema acuático.</p>	■	■	■	■	■	■	■
<p>Eventos accidentales</p> <p>Si bien existen sistemas de control ambiental que mitigan el riesgo, pueden producirse eventos negativos adversos de carácter accidental que pueden inducir impactos negativos en el entorno, como incendios, derrames, fallo en los sistemas de tratamiento de agua.</p>	■	■	■	■	■	■	■
<p>Tipos de afecciones</p> <p>■ Baja. ■ Media. ■ Significativa. ■ No significativa.</p>							

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.

También se realizan proyectos de innovación en soluciones basadas en la naturaleza. Se trata de un nuevo concepto que consiste en aprovechar el poder de la naturaleza para abordar diferentes desafíos. Por ejemplo, en 2021 se ha realizado un piloto para sustituir el uso de maquinaria en el mantenimiento del pasillo de seguridad de las líneas eléctricas por ganadería tradicional.

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, así como 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 han considerado únicamente sus límites físicos, sino unos determinados ratios de afección por tipología de instalación. Así, se clasifican las infraestructuras como interiores (dentro de espacios de alta biodiversidad), adyacentes (radio de afección dentro del espacio protegido) o exteriores cuando están fuera de estos.

Descripción de terrenos en propiedad, arrendados o 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)		Valor de biodiversidad 2021
			2021	2020	
	Exploración	Dentro del área	510	494	RAMSAR, MAB, LIC, IBA, ENP, ZEPA
Gas	Transporte y distribución	Dentro del área y junto al área	9.892	6.229	PN, APA, PNAM, MNA, ARIE, RVS, RE, PE, RAMSAR, ZEPVN, ZH, ZREEN, ZIC, ZECIC, RNP, RN, PEIN, PR, PPU, PNA, PJNM, PJN, PPG, HP, MAB, ZEPA, IBA, OSPAR, RAMPE, ZEPIM, M, ZEC, PJNIN, RNC, EN, SIBE, ANP, ZPHE, PU, ZPECP, ZSCE
	Generación	Dentro del área y junto al área	20.630	20.695	PNA, MAB, LIC, ZEPA, IBA, ZEPVN, MNA, RN, RF, PPG, ZREEN, PEIN, CE
Electricidad	Transporte y distribución	Dentro del área y junto al área	21.522	28.666	RAMSAR, ZIC(LIC/ZEC), ZEPA, ZEPVN, RN, RF, PR, PNA, MNA, M, MAB, IBA, HP, PPG, LIC, OSPAR, RAMPE, PN, RVS, RH, RFS, ARM, BP, AR, AUM

ACR: Acuíferos Regionales, Chile; AICA: Área de Importancia para la Conservación de las Aves, México; ANP: Área Natural Protegida, México; APA: Área de Protección Ambiental, Brasil; AR: Área Recreativa, Panamá; ARM: Área de Recursos Manejados, Panamá; ASP: Área Silvestre Protegida, Chile; ASPP: Área Silvestre Protegida Privada, Chile; AUM: Área de Uso Múltiple, Panamá; BNP: Bienes Nacionales Protegidos, Chile; BP: Bosque Protector, Panamá; CB: Corredor Biológico, Chile; CC: Contrafuerte Cordillerano, Chile; CE: Corredor Ecológico, República Dominicana; EN: Enclave Natural, España; HB: Humedal de Batuco, Chile; HP: Humedal Protegido, España; IBA: Important Bird Area (áreas importantes para la conservación de las aves y la biodiversidad), Internacional; LIC: Lugar de Importancia Comunitaria, España; M: Microrreserva, España; MAB: Reserva de la Biosfera, España, Chile, México; MNA: Monumento Natural, Chile, Panamá, España, México, Brasil; PE: Parque Estatal/Estadual, México/Brasil; PEIN: Plan Especial de Protección, España; PI: Parque Internacional, Panamá; PJN: Paraje Natural, España; PJNIN: Paraje Natural de Interés Nacional, España; PJNM: Paraje Natural Municipal, España; PN: Parque Nacional, Brasil, México, España, Panamá, Argentina; PNA: Parque Natural, Panamá, España; PNAM: Parque Natural Municipal, Argentina, Brasil; PPG: Paisaje Protegido, Panamá, España; PPU: Parque Periurbano, España; PR: Parque Regional, España; RAMPE: Red de Áreas Marinas Protegidas de España, España; RAMSAR: Humedales de importancia internacional especialmente como hábitat de aves acuáticas, Internacional; RB: Reserva Biológica, Brasil; RE: Reserva Extrativista, Brasil; RF: Reserva Fluvial, España; RFS: Reserva Forestal, Panamá; RH: Reserva Hídrica, Panamá; RNA: Reserva nacional, Chile; RN: Reserva Natural, Marruecos, España; RNC: Reserva Natural Concertada, España; RNP: Reserva Natural Parcial, España; RNPV: Reserva Natural Privada, Chile; RVS: Refugio de Vida Silvestre, Panamá, Brasil; SE: Sitio Estratégico, Chile; SN: Santuario de la Naturaleza, Chile; SP: Sitio Prioritario, Chile; VP: Vía Panorámica, República Dominicana; ZEC: Zonas de Especial Conservación, España; ZECIC: Zona de Especial Conservación de Importancia Comunitaria, España; ZEPA: Zona de Especial Protección para las aves, España; ZEPVN: Zona Especial de Protección de los valores naturales, España; ZH: Zonas Húmedas, España; ZIC: Zona de Importancia Comunitaria, España; ZPECP: Zona de Preservación Ecológica de los Centros de Población, México; ZPHE: Zona de Protección Hidrológica y Ecológica, México; ZREEN: Zona de Red Ecológica Europea Natura 2000, España; ZSCE: Zona Sujeta a Conservación Ecológica, México; ARIE: Área Relevante de Interés Ecológico, Brasil; PU: Parque Urbano, México.

La variación de las superficies afectadas se debe tanto a la construcción de nuevas infraestructuras como a la modificación de los límites y ampliación de superficies de espacios naturales protegidos. Al analizar la tabla anterior, es importante considerar también que 19.374 ha, más de la tercera parte de la superficie dentro de o junto a zonas protegidas, corresponde a centrales hidroeléctricas de España que fueron construidas a partir de 1910 y antes de que existieran las figuras de protección de dichos espacios. De hecho, muchos de estos embalses, previos a la figura de protección, constituyen espacios naturales acuáticos de elevado valor que han creado la riqueza natural en biodiversidad y que motivó la protección ambiental posterior de la zona.

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

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

	2021			
	Especies en peligro crítico	Especies en peligro	Especies vulnerables	Especies casi amenazadas
Mamíferos	2	15	32	17
Aves	6	22	46	41
Reptiles	4	18	15	16
Anfibios	20	22	20	10
Peces	7	37	28	16

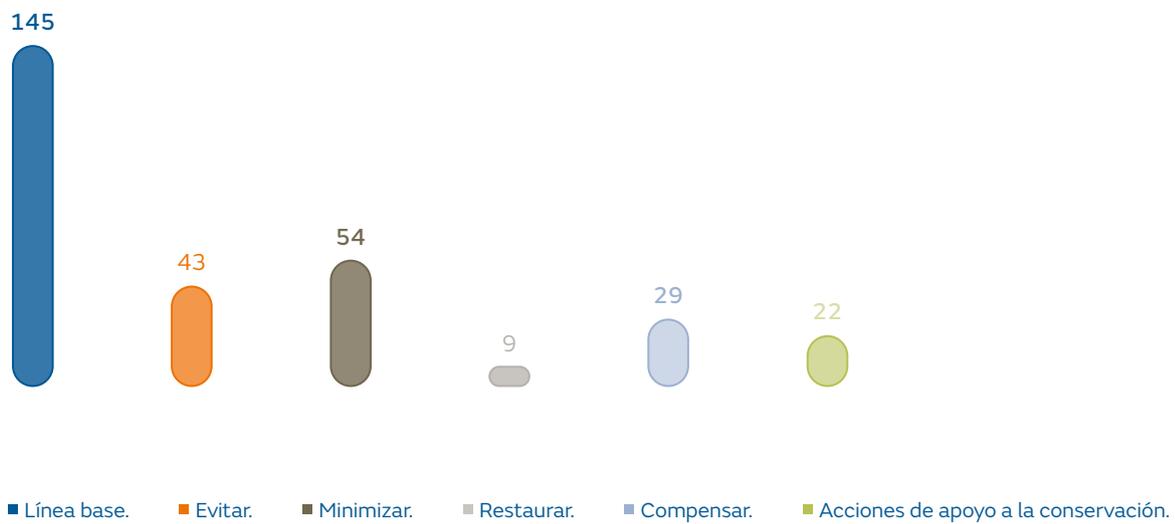
La Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) realiza revisiones continuas de los listados de especies. Hay que señalar, que en el año 2021 se ha producido un significativo aumento del número de especies catalogas por la UICN respecto al año anterior.

Se realizan **proyectos de innovación en soluciones basadas en la naturaleza**. En 2021 se ha realizado un piloto para sustituir el uso de maquinaria, en el mantenimiento del pasillo de seguridad de las líneas eléctricas, por ganadería tradicional.

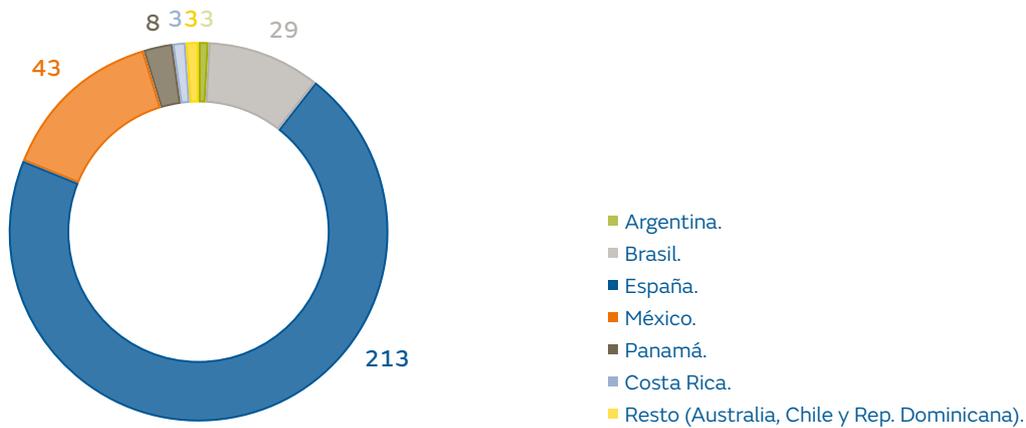
Iniciativas de biodiversidad

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

• Iniciativas de biodiversidad por tipo



• Iniciativas de biodiversidad por país



A continuación se citan 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 periódicas de salmones, sábalos, anguilas y lampreas que llegan a la central hidroeléctrica de Frieira, realizadas en colaboración con la Xunta de Galicia. Los ejemplares son trasladados para repoblar los afluentes del Bajo Miño, dentro de una zona protegida donde estas especies tendrán la posibilidad de retornar al mar.
- En el entorno de parques eólicos se lleva a cabo la retirada sistemática de carroña (restos de cadáveres de ganado, etc.), con el fin de evitar colisiones de aves, especialmente, ciertas rapaces como el buitre, que son atraídas precisamente 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 ha 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), con el posterior seguimiento a través de equipos GPS.
- 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.
- Se ha colaborado con FIEB y GREFA mediante donaciones para apoyar la reconstrucción de las instalaciones dedicadas al cuidado y recuperación de fauna dañadas por la tormenta de nieve Filomena que afectó a España a principios de 2021.

Naturgy está **comprometida** con la conservación de la **biodiversidad**, el **capital natural** y el **patrimonio cultural** en los entornos de sus instalaciones, con especial atención a los espacios y especies protegidas.

Recuperación del cernícalo primilla

El cernícalo primilla es una rapaz migratoria cuyas poblaciones se han reducido por las transformaciones sufridas en el campo, en las últimas décadas, siendo considerada como vulnerable. Junto con Grefa y en colaboración con las autoridades ambientales, Naturgy ha construido varios primillares acondicionados con cajas nido para alojar a 70 pollos. Son criados en cautividad y alimentados mediante la técnica de *hacking* (sin que detecten la presencia humana) hasta que adquieren la madurez suficiente y son liberados.

El seguimiento de resultados y la evolución de las aves se realiza mediante una cámara de videovigilancia alimentada por placas solares para poder ver la evolución de estas aves.



Soluciones basadas en la naturaleza: pastoreo para el control de la vegetación bajo las líneas eléctricas

UFD, distribuidora de electricidad del Grupo Naturgy, ha realizado una iniciativa pionera para controlar la vegetación en las zonas situadas bajo los tendidos eléctricos en colaboración con el Instituto Ourenseño de Desarrollo Económico (INORDE). La reducción de la vegetación bajo las líneas eléctricas es necesaria para garantizar la seguridad y se realiza habitualmente mediante medios mecánicos. El proyecto realizado ha consistido en innovar con soluciones basadas en la naturaleza, sustituyendo el empleo de maquinaria por ganado autóctono, con menor impacto en el medio ambiente e impulsando el pastoreo tradicional y el desarrollo rural. Se está trabajando en implantar esta medida en otras geografías.

El proyecto realizado ha consistido en innovar con **soluciones basadas en la naturaleza**, sustituyendo el empleo de maquinaria por ganado autóctono, **con menor impacto en el medio ambiente** e impulsando el pastoreo tradicional y el desarrollo rural.

También se han llevado a cabo diversas actuaciones de restauración ambiental, resumiéndose en la tabla siguiente las más destacadas de 2021:

Hábitats protegidos o restaurados

País	Actividad	Actuaciones y objetivo	Resultado: superficie restaurada (ha)	Beneficia a espacio o especie protegida
España	Corporación	Colaboración con la Fundación Oso Pardo en el proyecto LIFE Oso Courel en el que se han restaurado y plantado árboles y arbustos resilientes al cambio climático para favorecer la alimentación del oso pardo (en peligro de extinción) y fomentar la protección de la especie.	145	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.	139	Sí
España	Generación renovable	Continuación de las actuaciones de mejora de hábitat del urogallo (especie en peligro de extinción) en el parque natural protegido Lago de Sanabria, en colaboración con Fundación Patrimonio Natural: plantaciones, actuaciones sobre los estratos arbóreo, arbustivo y medidas para la prevención de incendios.	125	Sí
España	Generación renovable	Mantenimiento y ampliación de la superficie plantada con lavandín para la protección de la alondra ricití (especie en peligro de extinción) en colaboración con las Fundaciones Global Nature y Patrimonio Natural.	110	Sí
España	Generación renovable	En el entorno de nuevos parques eólicos se han llevado a cabo actuaciones silvícolas para favorecer la recuperación de la vegetación.	53	
España	Generación renovable	Reforestación, mantenimiento y restauración ambiental en el entorno de las nuevas plantas fotovoltaicas, incluyendo la construcción de charcas-abrevadero para favorecer de este modo la biodiversidad (anfibios y reptiles) y también como punto de agua para aves y ganado.	47	

Continúa >

País	Actividad	Actuaciones y objetivo	Resultado: superficie restaurada (ha)	Beneficia a espacio o especie protegida
España	Restauración ambiental antigua mina Limeixa	Mantenimiento de la masa arbolada del espacio restaurado lago de Meirama (antigua mina), actualmente es el mayor lago artificial de Europa. Gracias a la restauración y al 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 desbroce.	2	
Brasil	Distribución de gas	Mantenimiento periódico para garantizar el establecimiento de los ejemplares plantados en región de São Paulo para la recuperación de la mata atlántica.	1	Sí
Chile	Generación renovable	Rescate de ejemplares vegetales valiosos, recolocación y restauración ambiental en el entorno de nuevos parques eólicos.	6	Sí
Costa Rica	Generación renovable	Reforestación en el entorno de centrales hidroeléctricas.	0	
México	Generación ciclos combinados	Producción en viveros y plantación de árboles nativos en el entorno de las centrales de ciclo combinado.	0	Sí
Panamá	Distribución electricidad	Reforestación forestal en zonas próximas a fuentes hídricas y restauración de zonas de manglares.	7	Sí
Total superficie restaurada 2021 (ha)			635	
Objetivo superficie restaurada 2021 (ha)			600	

Biodiversidad y capital natural: logros y hechos destacados en 2021

Líneas de acción	Logros y hechos destacados en 2021
Protección de la biodiversidad	302 iniciativas de biodiversidad en marcha a nivel internacional, el 25% de carácter voluntario.
Estudios de entorno	<p>Se han realizado 145 estudios, especialmente en el ámbito de las instalaciones de generación (térmicas, hidráulicas y parques eólicos) y distribución eléctrica, con el fin de conocer y realizar el seguimiento del estado ambiental y ecológico del entorno. En el caso de las centrales térmicas e hidráulicas, se han llevado a cabo campañas de muestreo para determinar la calidad fisicoquímica y biológica del medio acuático (ríos, embalses, etc.).</p> <p>Los últimos estudios realizados confirman la normalidad que se viene observando a lo largo de la serie temporal y concluyen que las instalaciones estudiadas producen un impacto admisible en el entorno.</p>
Avances hacia la no pérdida neta de biodiversidad	En 2021 se han desarrollado actuaciones de restauración ambiental en 635 ha. El 29% de esta superficie corresponde a espacios, hábitats o especies protegidas.



Naturgy

Transforming together

Transformamos el mundo desde la **cercanía**, la **transparencia** y la **confianza**, activando nuestro firme compromiso con las **personas** -empleados, clientes, accionistas y colaboradores- y transformando el talento y la pasión en **impacto positivo**.



5

Experiencia de cliente

- | **209** Digitalización y servicios de valor añadido.
- | **216** Relación con el cliente.
- | **222** Calidad y fiabilidad del servicio.

5. Experiencia de cliente

Contribución de Naturgy a los ODS



¿Qué significa para Naturgy? Riesgos y enfoque de gestión

El cliente es el centro de las operaciones de Naturgy y, junto con los empleados y accionistas, el grupo de interés más relevante. 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 inmejorable 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 pueden 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, 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.
- Estar al lado de los clientes en los momentos difíciles, aportando medidas que les ayuden a paliar situaciones coyunturales adversas de la transición energética.
- 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.

1. Digitalización y servicios de valor añadido

El cliente en el centro de todas las decisiones

El año 2021 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 clientes 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 organizativos 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.

Productos y servicios adaptados a las necesidades y prioridades del cliente

Productos y servicios innovadores en el hogar

Tarifa Compromiso	Desde Naturgy, con la voluntad de apoyar a los consumidores en los momentos más difíciles y tras los primeros meses de subida de los precios del mercado mayorista de electricidad en 2021, se ha lanzado en septiembre la Tarifa Compromiso para el cliente residencial. Se trata de la tarifa eléctrica que asegura un precio fijo de electricidad durante 24 meses y que se construye utilizando una señal de coste de energía de 60€/MWh, muy inferior al precio del mercado mayorista en el cuarto trimestre de 2021. Sin permanencia ni penalizaciones, supone un revulsivo en el mercado.
Iniciativa Compromiso	Tras el lanzamiento de la Tarifa Compromiso, y con el empeoramiento de la situación del mercado energético, el Grupo Naturgy anunciaba en noviembre de 2021 su compromiso de destinar toda la energía infra marginal disponible en suministrar electricidad, mediante todas sus tarifas a un precio competitivo que será mantenido durante tres años (el precio tomará una señal de coste de energía de 65€/MWh, muy inferior a los del momento del anuncio). Solamente trasladará las variaciones de IPC (al alza o a la baja) y la variación de costes regulados. Con esto, la compañía quiere ayudar a los consumidores (hogares y empresas) a hacer frente a una situación nunca vista.

Continúa >

Productos y servicios innovadores en el hogar

Tarifa plana de luz y gas	Nuevo producto estrella de energía de Naturgy (disponible para clientes de electricidad en tarifa 2.0TD y gas en tarifas de acceso RL1, RL2 y RL3), disponible desde el mes de marzo de 2021. Se trata de una cuota fija mensual personalizada con todo incluido, ofrece al cliente la posibilidad de despreocuparse de cuándo y cuánto consume. La cuota se calcula a través de una calculadora disponible en web y resto de canales. Además, la cuota permite al cliente exceder sobre el consumo anual pactado hasta un 30% en luz y un 50% en gas. Se trata de un producto sin penalización por permanencia ni regularizaciones a final de año. El producto ha demostrado una buena acogida en el mercado y la compañía ya dispone de una cartera de 130.000 contratos de luz y 80.000 contratos de gas.
Tarifas digitales de luz y gas	Producto de energía (luz y gas) diseñado para los clientes más digitales, especialmente aquellos que quieren mantener una relación principalmente <i>online</i> con su comercializadora. Se trata de la tarifa más competitiva, sin descuentos adicionales y sin permanencia.
Tarifas Recarga y Solar	Productos con precios ajustados a las necesidades de clientes con instalaciones fotovoltaicas o puntos de recarga de vehículo eléctrico.
Solución para instalación de equipamiento en hogares	Oferta integral para la instalación de calderas, equipos de aire acondicionado, calentadores y termos que incluye asesoramiento, instalación, mantenimiento preventivo anual y emergencias, ampliación de garantía del fabricante a cinco años y posibilidad de financiación.
Servicios EasyGo	Se ha ampliado el portafolio de coberturas para el hogar, así como los canales para que los clientes accedan a los mismos. EasyGo es un servicio de reparaciones <i>on demand</i> del hogar dirigido a clientes y no clientes.
Familia servicios de valor añadido	Desde el año 2021, adicionalmente al servicio de mantenimiento más reparación, Naturgy compensa las emisiones de CO ₂ de todos los desplazamientos de los servicios domiciliarios.
Naturgy Recarga	Solución integral y personalizada de movilidad eléctrica que permite a los clientes disfrutar de su punto de recarga de vehículo eléctrico.
Naturgy Solar	Servicio integral que ofrece a todas aquellas personas interesadas por el medio ambiente y el ahorro una solución “llave en mano”, aprovechando los recursos del sol, sin preocupaciones y a un coste óptimo. Se comercializa en su versión de autoconsumo individual y colectivo a red interior de comunidades de propietarios.

Productos y servicios innovadores para empresas

Planes precio fijo	Precio estable durante un año adaptado al consumo de cada cliente, independientemente de las fluctuaciones del precio de mercado del gas y la electricidad, garantizando un control y previsión del gasto anual. Energía 100% eco, cuando el cliente lo solicite.
Planes de precio variable	Plan mensual/trimestral que se adapta al mercado mayorista de electricidad/gas, para aquellos que quieren ahorrar asumiendo cierto riesgo. Energía 100% eco, cuando el cliente lo solicite.
Familia servicios de valor añadido	Servicios de mantenimiento + reparación de equipamiento del negocio. Configurable en función de las necesidades del cliente.

Continúa >

Soluciones energéticas innovadoras para empresas	
Gasconfort	Servicio de optimización de la central de producción a través de la renovación de los equipos, o la transformación de la sala y la gestión integral durante toda la vida del contrato. Servicio de financiación de equipos, mantenimiento, atención 24x7.
Climaconfort	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.
Soluciones de reparto	Gas & reparto (comercialización de gas y servicio de reparto de costes de agua caliente de la comunidad de propietarios sin gestión de la sala). El servicio de reparto incluye el suministro de equipos, lectura, informes y seguro de reposición en caso de avería.
Opción GNL	Servicio que permite llevar el gas natural a clientes alejados de la red de distribución. Incluye suministro, transporte y logística de GNL.
Naturgy Solar	Servicio integral de autoconsumo fotovoltaico, desde el diseño y la instalación hasta el mantenimiento y la gestión de los excedentes.
Soluciones de equipamiento	Servicio de financiación que permite al cliente disponer de equipos tecnológicos para mejorar la eficiencia de sus instalaciones.

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. Para ello, se han desarrollado nuevas propuestas de valor añadido basadas en la simplicidad y la digitalización, con el objetivo de facilitar una experiencia más sencilla y completa, especialmente tras la llegada de la pandemia COVID-19.

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 e incorporando nuevos.

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.

Este impacto se consigue, por ejemplo, invirtiendo en el desarrollo de productos digitales y respetuosos con el medio ambiente: electricidad verde a través de la asignación de las garantías de origen equivalentes al consumo del año anterior, gestionadas por la CNMC, y gas neutro con emisiones de CO₂ compensadas con CERs (Certificados de Reducción de Emisiones) –proceso certificado por AENOR–.

Tras la implantación de las nuevas tarifas de acceso de electricidad, Naturgy continúa ofreciendo productos sencillos para el cliente que le permiten elegir lo que mejor se ajusta a sus necesidades (precio fijo por kWh, con y sin discriminación horaria o tarifa fija mensual). Además, ha mejorado el proceso de optimización de potencia *online* para incentivar al cliente a valorar si puede realizar algún ajuste para ahorrar en la factura.

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 tres horas en cualquier punto del territorio durante las 24 horas del día, 365 días al año.

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.

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.

En este sentido, las medidas encaminadas a mejorar la eficiencia energética de nuestros clientes, han permitido alcanzar un ahorro en los consumos de gas y electricidad equivalente a 1.579.936 MWh.

Concretamente, desde las unidades de Marketing y Generación Distribuida se apuesta por impulsar la propuesta de valor de Naturgy con una visión de futuro que persiga una sociedad mejor. Su propósito es conseguir implantar novedosos modelos de negocio para adaptarlos al nuevo entorno energético.

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

- Desarrollo de nuevos productos verdes, sostenibles y socialmente responsables.
- Transformación mediante tecnología e innovación.
- Ser pioneros en ideas nuevas, simples y escalables.
- Transformación vinculada a la reducción de costes para los clientes.

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.

Servicios de atención al cliente

Naturgy pone a disposición de sus clientes actuales y potenciales un modelo de servicio adaptado a las necesidades de todos y cada uno de ellos. Ofrece soluciones que se diseñan pensando en la disponibilidad, la comodidad y la facilidad, y teniendo al cliente siempre en el centro.

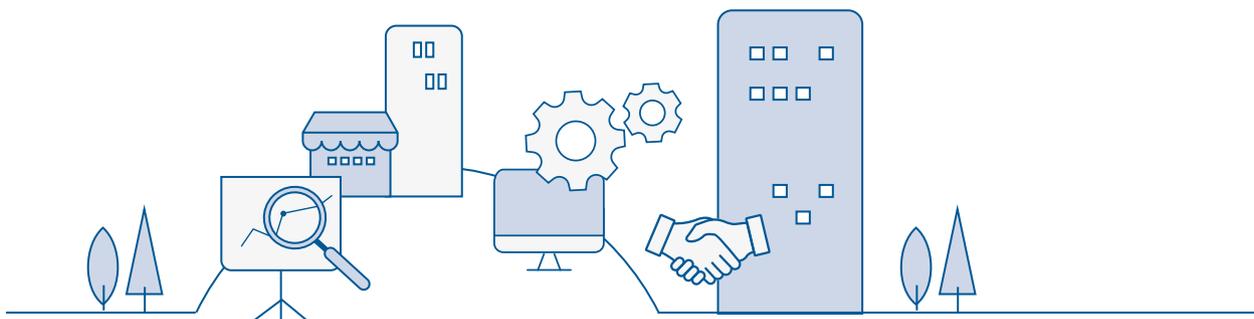
La compañía presenta un modelo de atención al cliente cercano, que cubre todo el ámbito de canales de comunicación que el cliente pueda necesitar: atención telefónica, email y escritos, atención digital y redes sociales, chatbot y WhatsApp, así como la atención presencial. Además, sigue impulsando el acompañamiento del cliente en su proceso de digitalización, dotando de mayor usabilidad y funcionalidades en su espacio privado digital, y dando mayor relevancia al asistente virtual Pepe.

2021 ha contado con una gran actividad de atención al cliente, con la mejoría de la situación sanitaria y la recuperación de la actividad comercial. Ha sido un año con muchos cambios regulatorios, un entorno incierto por la inestabilidad en el precio de la energía y un cliente mucho más exigente que ha llevado a una alta exigencia en los servicios de atención de Naturgy. En este sentido, la compañía 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 digitalización de sus clientes. Para ello, la compañía continúa desarrollando y mejorando las herramientas digitales y fomentando el uso de las comunicaciones digitales que contribuyen positivamente al medio ambiente.

Durante el año 2021, Naturgy ha iniciado la transformación del modelo global de atención al cliente. Esta evolución del servicio de atención empodera y dota de mayores herramientas y capacidades al agente de Naturgy para poder resolver la consulta en una llamada. El modelo permite que, en caso de no poder resolver la consulta del cliente en una única llamada, sea el mismo agente quien asuma el caso como propio, siendo él quien lo siga hasta la resolución y comunicación final.

Este modelo busca alcanzar el reto de diferenciar a Naturgy respecto a la competencia mediante la palanca de un servicio de atención excelente que asegure al cliente la resolución de sus solicitudes en el tiempo adecuado (empoderamiento del agente “yo me ocupo”, modelo *full service*).

● Modelo de atención al cliente de Naturgy



Modelo operativo y formativo

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

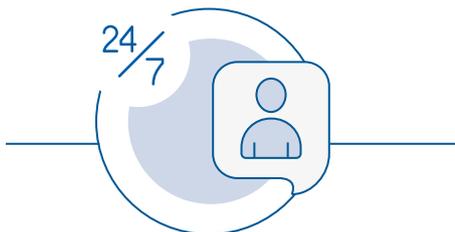
Modelo tecnológico

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

Modelo de contratación y económico

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

• Medios de atención al cliente



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

Para la gestión de los servicios de valor añadido (servicios de mantenimiento y asistencia en el hogar) durante el año 2021, Naturgy ha invertido y puesto en marcha un nuevo sistema para la gestión de los clientes y sus servicios de valor añadido (*salesforce*), con el fin de realizar una operativa mucho más cercana y en un entorno digital.

El nuevo sistema automatiza mecanismos de comunicación con los clientes y facilita la solicitud de servicios desde los distintos canales de atención (app, web, teléfono, etc.).

Se incorporan funcionalidades como la videoasistencia, que permiten un mejor diagnóstico de las averías de los clientes, facilitando una solución más eficiente de los problemas.

Comunicación, transparencia y protección del cliente

Nuevas vías de comunicación

Naturgy ha simplificado su apuesta digital ofreciendo tanto un nuevo escaparate de productos en web como una nueva Área Clientes y app totalmente renovadas.

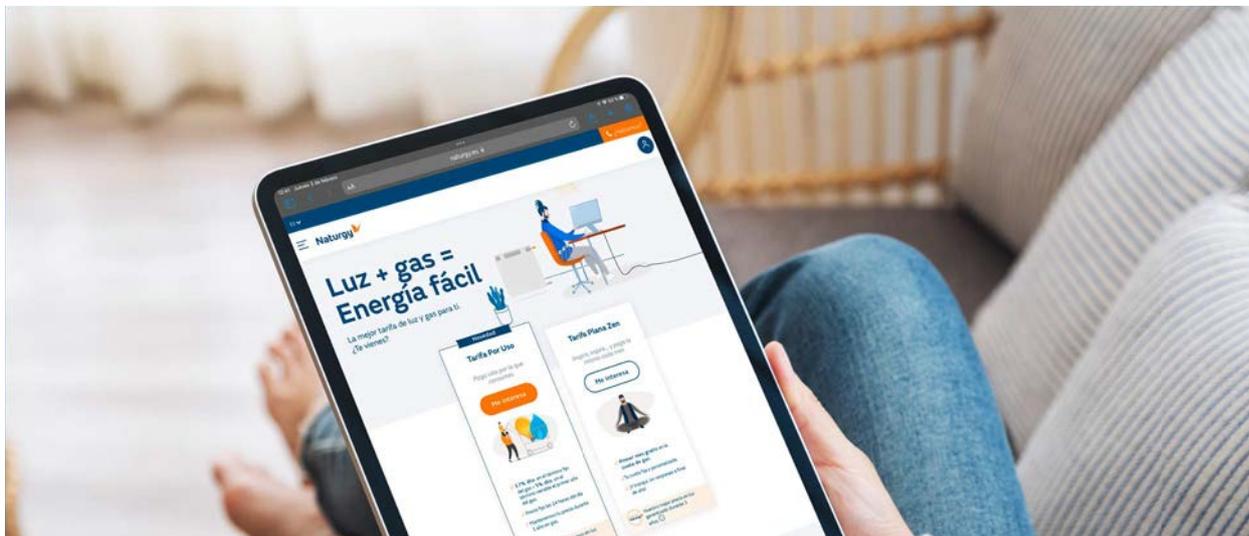
En el año 2021, el negocio *online* de Naturgy en España multiplicó por 3,5 sus ventas digitales, lo que supuso un 10,4% de las ventas, con 120.119 nuevos contratos de luz, gas y servicios de valor añadido.

Asimismo, se ha consolidado una nueva plataforma de venta digital y omnicanal tanto para el cliente final como para colaboradores, plataformas e instaladores, en sólo cinco pasos iguales para todos los canales e integrando además la experiencia y simplicidad digital en un único proceso de venta, reduciendo así tiempos de activación y rechazos. Los datos en 2021 son de un aumento de conversión de 20 puntos y una mejora de activación de contratos en un 25%.

Esto ha permitido dotar de mayor simplicidad en web e incluso poder calcular de forma autónoma la cuota de luz o gas directamente para los productos de tarifa plana Zen, permitiendo obtener una cuota totalmente personalizada.

Durante este año, se destaca de nuevo el incremento de la factura *online*, que ha experimentado un crecimiento sostenido de medio punto mensual, pasando de un 35% a un 41% a cierre 2021, gracias a todas las medidas de digitalización impulsadas por la compañía.

Desde octubre de 2021, existe un nuevo acceso, entorno y una nueva app para los clientes de Naturgy Iberia con un espacio totalmente renovado y con nuevas funcionalidades. Destaca el incremento de los canales digitales, la propuesta de servicios como un recomendador de potencia óptima, pago por criptomonedas, selección del día de pago, WhatsApp como canal de comunicación, impulso de chatbot y un nuevo resumen de factura mucho más intuitivo para clientes –disponible desde la app y la web de Naturgy Iberia–.



En total, durante este periodo, se han atendido más de 260.000 solicitudes *online* por ChatBot, más de 190 pagos mediante criptomonedas, 386.000 lecturas facilitadas de gas y alrededor de 897.000 instancias de la App Naturgy Clientes instaladas. Respecto a los servicios *online*, los clientes han realizado un total de 7,3 millones de consultas y gestiones mediante las plataformas digitales habilitadas por la compañía.

El número de contratos registrados en el Área de Clientes ha aumentado de 1.706.569 en 2020 a 1.935.700 clientes en 2021, contando Naturgy Iberia y Comercializadora Regulada. Adicionalmente, cabe destacar que www.naturgy.es ha registrado más de 20,9 millones de sesiones durante 2021, www.comercializadoraregulada.es más de 6,9 millones y 5,6 millones de sesiones en las apps.

Respecto a las redes sociales, se han alcanzado más de 168.000 fans/followers tanto en Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn, generando más de 50 millones de impresiones de contenido y 150.000 interacciones.

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 2021 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 y un nuevo aplicativo de contratación omnicanal (Darwin) 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 cómo se relaciona Naturgy con sus clientes y poder prestar un servicio mucho más personalizado.

- Carga eléctrica suministrada con tecnología de red eléctrica inteligente (%/MWh)

	2021	2020
Porcentaje carga eléctrica proveniente de redes inteligentes	99,4	98,8

2. Relación con el cliente

Evolución y resultados 2021

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

	2021	2020
España (retail)	7,3	7,5
España (personalizado)	7,7	7,8
Argentina	8,4	7,8
Brasil	8,4	8,5
Chile (gas) ⁽¹⁾	5,9	6,0
México	6,6	7,2
Panamá	7,3	7,3

⁽¹⁾ Chile ha sido calculado en base a una escala 1-7, a diferencia del resto de países en los que se ha utilizado una escala 0-10.

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

1. Los cambios de peajes, tanto en electricidad como en gas, que han generado problemas de facturación y correspondientes reclamaciones.
2. El impacto de la situación del mercado con los precios de la energía que tiene un impacto relevante en la percepción de la imagen de las compañías energéticas y por consiguiente en la valoración de la satisfacción.

Durante 2021, tanto el índice de satisfacción como el Net Promoter Score han experimentado descensos más o menos significativos en todos los segmentos excepto en Argentina. Estas bajadas se explican por el cambio experimentado en la prestación del servicio presencial en algunas geografías como en México, con el cierre del canal de atención presencial debido a la situación derivada de la pandemia, que influye de manera relevante en la percepción del servicio por parte de los clientes. En el caso de Chile, la publicación de diversas informaciones que cuestionaban el uso del gas en la industria ha impactado negativamente en la percepción del servicio prestado por la compañía. Asimismo, este indicador es muy sensible al entorno mediático, los cambios regulatorios y el precio. En este sentido, el incremento de precios en el suministro eléctrico que ha tenido lugar en el segundo semestre del año en España, junto con modificaciones regulatorias asociadas a los cambios de peajes que han generado incidencias operativas y han supuesto retrasos en la emisión de facturas a clientes, explican la bajada del indicador en 2021.

Satisfacción y experiencia de cliente

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

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

Durante el año 2021, el Grupo Naturgy ha avanzado 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 estrenó en 2020 y el avance de los países/negocios en CeX durante el año se realizó a través de ella. Con ella se ha fortalecido el seguimiento de la Política de Experiencia de Cliente, que en 2021 ha pasado a ser semestral, lo que ha supuesto asegurar de una manera más sólida su cumplimiento.
- **Consolidación de un nuevo modelo de relación con el cliente.** Durante el año 2021, se ha seguido trabajando en un modelo más proactivo de comunicación hacia el cliente, como por ejemplo:
 - Desarrollo e implantación del proyecto Close the Loop que pretende que el cliente esté informado de inicio a fin del avance de sus peticiones, así como conocer los próximos pasos.
 - Rediseño de la factura tanto digital como en papel para facilitar su comprensión.
 - Evolución de las áreas privadas del cliente tanto en su versión desktop como móvil para mejorar la usabilidad y experiencia e incrementar la funcionalidad e información.
 - Crecimiento del asistente virtual Pepe, ampliando su presencia desde la web pública hasta las áreas privadas de desktop y app, aportando mayor conocimiento y personalización con el objetivo de dotar de mayor autonomía al cliente.

- Apertura del nuevo canal de comunicación para clientes digitales a través de WhatsApp como muestra adicional de la clara apuesta por la digitalización del grupo Naturgy con canales de alta penetración social.
- Puesta en marcha del escalado a un grupo especialista de atención para clientes de alta sensibilidad para agilizar y acompañar la resolución de sus contactos, y para afianzar su vinculación con el Grupo Naturgy.

Plan de acción Customer Experience

España. Comercialización

Customer Journey: mejorar la experiencia del cliente mediante la explotación y extracción de sus datos 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, guiándolo y dándole *feedback* cuando facilita su lectura, en cualquiera de los canales habilitados: IVR (Interactive Voice Response) de lecturas, app o área privada web.
- Contacto por teléfono: revisión del mapa de teléfonos de contacto con el objetivo de 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 facilitación de teléfono. Se ha añadido el teléfono móvil como cabecera adicional al 900 existente hasta la fecha.
- Pagos por teléfono o por web: se ha habilitado el pago de facturas tanto por teléfono como por el área privada del cliente o app, adaptándonos a la nueva normativa Payment Card Industry (PCI).
- Cambio de titular: agilizar y facilitar la gestión del cambio de titular al cliente.
- Árbol de tipologías de contacto: se ha trabajado también en la simplificación y ordenación del árbol actual de tipología y clasificación de contactos con el fin de mejorar la gestión para identificar de forma más rápida los motivos de contacto con mayor volumen para trabajar en causas raíz.
- Espacio ayuda y contactos en la web/app: se ha reestructurado el espacio de ayuda y contactos de la web y la app con el objetivo de mejorar la experiencia, el nivel de información y la autogestión de los clientes. También para hacerlo más homogéneo con el resto de canales de atención (visión omnicanal), se ha trabajado en la mejora del registro en el área privada para simplificarlo.
- Proceso y gestión de la Oficina de Garantía: este canal de atención es en segunda instancia para organismos de consumo y representantes de los consumidores de las diferentes comunidades autónomas, a la vez que constituye un canal de relación y comunicación con los consumidores a través de sus representantes. También atiende las peticiones recibidas por el buzón de derechos RGPD (para el ejercicio de derechos ARCO -Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición-). Se ha trabajado en revisar el nivel de escalados y en redefinir toda la gestión global para asegurar la resolución en tiempo, en forma y modo adecuado, de las reclamaciones que los consumidores hacen llegar a Naturgy a través de estos organismos oficiales y que de lo contrario pueden acarrear sanciones.

España. Distribución de gas

- Disponibilidad de concertación del cese de suministro mediante transferencia de la llamada del cliente por parte de las comercializadoras, que permite la concertación *online*, cumpliendo con las expectativas del cliente al disponer en un solo contacto de una fecha de realización del trabajo de retirada del contador.

- Mejora de la autogestión del cliente y digitalización de las operaciones domiciliarias gracias a la nueva herramienta Work&Track, que permite al cliente la confirmación o modificación *online* de la agenda de trabajos y la disponibilidad de la documentación asociada en el momento y de modo digital, mejorando la efectividad y la atención de las operaciones en campo.
- Implantación de acciones que aumentan la autonomía en la gestión de reclamaciones por parte de los *back office*, mejorando el tiempo de resolución e incrementando la satisfacción y recomendación de los clientes.
- Optimización de las operativas internas para mejorar los plazos de gestión de las solicitudes de los clientes, como por ejemplo la nueva operativa para el cambio de titular y la nueva operativa para actualización de datos bancarios. En ambos casos, se elimina el envío de documentación física, su recepción en *back office* y su tratamiento previo a la gestión de las solicitudes, reduciendo los plazos de gestión hasta en 80 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: Inteactive Intelligence*) que permitirá:
 - Trabajar en la mejora del FCR (*First Contact Resolution*) y NPS (*Net Promoter Score*) y profundizar en las auditorías de calidad.
 - Atención en inglés.
 - Atención simultánea de teléfono y mail.
- Evolución de modelo de gestión de reclamaciones:
 - 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. Gas

- Mesas de trabajo para gestión de reclamaciones: se realizaron iniciativas con cada una de las áreas de negocio para estructurar la gestión de respuesta de reclamaciones, todo con el objeto de tener respuestas en el menor tiempo posible y realizar un escalado en caso de desviaciones respecto a los SLA definidos.
- Experiencia cliente interno: se continuó el programa de felicitaciones dirigido al colaborador con la finalidad de reconocer y destacar los principios CeX. Se difunden los principios CeX mediante ayudas visuales en mesas y salas de reuniones. Además se reforzó el contenido en "WikiCex", plataforma web con toda la información relevante del programa CeX.
- Se continuó reforzando y facilitando los medios de contacto remotos con el cliente, para estar siempre disponibles, poniendo a su disposición canales remotos como alternativa a las oficinas comerciales, continuando con tele-atención e incorporado nuevas funcionalidades en el centro de ayuda *online*.

Argentina

- Lanzamiento de la aplicación Naturgy PIC, que permite una mejor interacción con gasistas matriculados y clientes para la presentación de nuevos expedientes para el alta del servicio. Desde su lanzamiento, el 1 de abril de 2021, hasta el 31 de diciembre del mismo año, se han registrado en la misma 2.170 gasistas matriculados y 18.334 pre-clientes. Se han generado 24.027 solicitudes en diferentes estados, y se han habilitado 4.754 puestas en servicio. Sobre el total de clientes de 2021 (12.288) se incorporaron por la aplicación el 39%.
- Durante 2021 se ha renovado la Oficina Virtual, con un nuevo diseño más amigable para el usuario, así como se han incorporado nuevas prestaciones y funcionalidades. Además, se ha incluido la modalidad de autogestión de planes de pagos, permitiendo simplificar y agilizar el proceso para los usuarios.

México

- Palanca de transformación: consolidación de la plataforma app Naturgy contigo en su versión móvil y web. Se dio continuidad al proyecto incorporando nuevas funcionalidades en la app relacionadas con atención para mejorar la experiencia del cliente. Las funcionalidades incorporadas son: módulo de atención a clientes dentro de la app que incorpora trámites como: 1) Cambio de titular; 2) Atenciones de reclamaciones de lectura con la posibilidad de que el cliente agregue fotografía del medidor; 3) Agenda de visitas técnicas (reconexiones, verificaciones de lectura, pruebas de hermeticidad); 4) Solicitud de cambio de RFC (Registro Federal de Contribuyentes); 5) Chatbot para interactuar con el cliente en trámites rápidos; 6) Preguntas frecuentes.
- Salesforce: se sustituyó el sistema de atención por la plataforma Service de Salesforce para todos los canales de atención buscando una homogeneización de la atención.
- Centros de experiencia a cliente: durante el año 2020 se llevó a cabo el proyecto CeX del viaje del cliente en la atención presencial para desarrollar la configuración y el diseño de los centros, 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. Durante 2021 se materializó este proyecto logrando abrir 13 espacios de atención, 2 centros de atención bandera en las principales ciudades (Monterrey y Ciudad de México) y 11 módulos de atención.
- *Listening* a clientes: durante 2021 se consolidó 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 en continua actualización.
 - Campaña sistemática de *listening* digital de clientes y todo el entorno.
 - Desarrollo de campañas de marketing digital.
- Proyecto Front Único: consolidación de todo el servicio de call center en México. En 2021 se cambió el número telefónico simplificando la experiencia del cliente, se pasó de contar con nueve teléfonos de atención distintos a uno solo, mejorando así la experiencia el cliente. Se licitó el servicio de los distintos anillos (Comercial, Servicios con valor, Atención de Pymes y GGCC, Atención de digital, Bo de atención de reclamaciones) que se tenían en México dispersos en distintos proveedores y se centralizó el servicio en uno solo. Este proyecto se concretó en noviembre de 2021. Se está trabajando en este proyecto para integrar el anillo del call center de atención a clientes que se tiene basado en Colombia.

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, Argentina, Brasil, Chile, México y Panamá. En el resto de los países en los que está presente la compañía no se gestionan reclamaciones al no existir clientes finales.

Durante el ejercicio 2021, la compañía ha gestionado un volumen total de 1.657.131 reclamaciones y quejas, que representan un 4,80 % del total de contactos con los clientes. El tiempo medio de respuesta global ha sido de 12,51 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, WhatsApp, escritos y email).

Durante el año 2021, Naturgy se ha adherido al Sistema Arbitral de Consumo, un servicio público voluntario y gratuito para resolver conflictos entre consumidores y empresas sin tener que acudir a los tribunales ordinarios. Finalmente, los clientes pueden escoger las vías de organismos públicos u organizaciones de consumidores para tramitar sus reclamaciones.

En el caso de reclamaciones que impliquen a distribuidoras, por ser relativas a su ámbito de responsabilidad (lecturas, calidad de suministro, altas nuevas, etc.), 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 sus activos de distribución (obras en realización, elementos técnicos en vía pública, etc.).

● Indicadores de gestión de reclamaciones

	2021	2020
Nº total de reclamaciones entrantes en el año	1.657.131	1.404.644
Nº reclamaciones en cartera	104.569	46.674
Nº reclamaciones entrantes/nº contactos (%)	4,8	2,2
Tiempo Medio de Resolución TMR (días)	12,5	9,8

Las cifras de 2021 no incluyen datos de Brasil, Argentina, México y Panamá por no estar disponibles a la fecha de publicación del informe.

La variación respecto a 2020 es debida principalmente al aumento de precios en el suministro eléctrico que ha tenido lugar en el segundo semestre del año en España, junto con modificaciones regulatorias asociadas a los cambios de peajes que han supuesto un mayor número de reclamaciones y retrasos en su resolución.

3. 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 los 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.

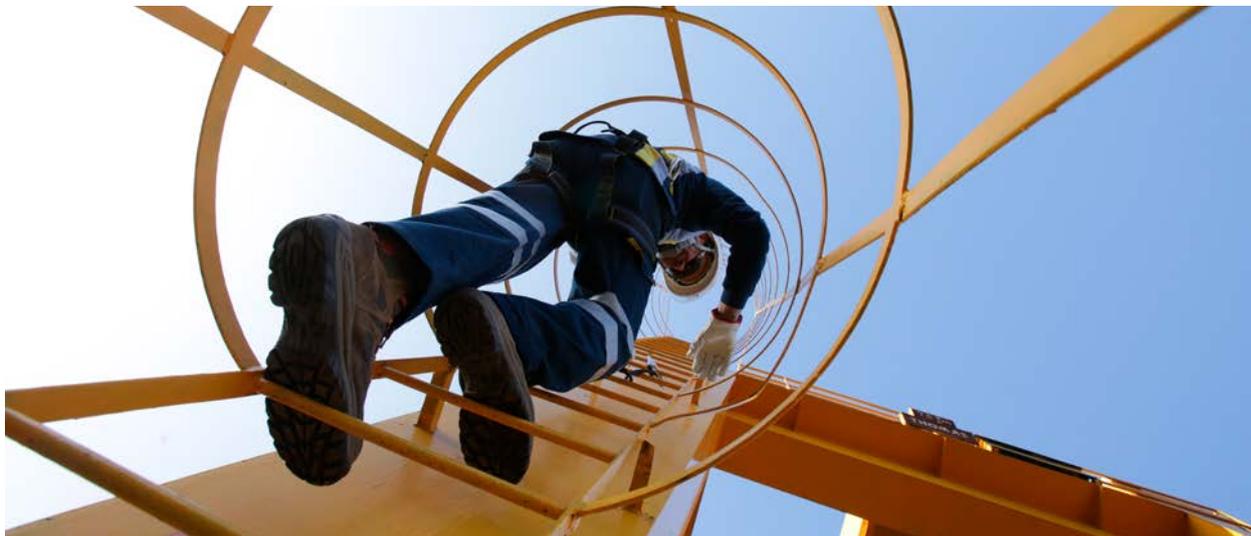
Con el fin de garantizar el suministro según la demanda, Naturgy revisa periódicamente las condiciones de operación de sus redes, permitiendo asegurar su correcto dimensionamiento o, en su caso, determinar las posibles necesidades de repotenciación o ampliación. Además, Naturgy participa en varios proyectos 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 utilizando inteligencia artificial y la implementación de avanzados modelos analíticos con el fin de definir las acciones que engloban las tareas de mantenimiento predictivo de los principales equipos de la red.

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

	2021	2020
España	0,60	0,66
Panamá	42,37	45,78

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

	2021	2020
España	1,10	0,98
Panamá	22,07	24,01



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

	2021	2020
España	1,04	1,04
Panamá	1,09	1,24

- NIEPI: N° de interrupciones equivalente de la potencia instalada

	2021	2020
España	0,84	0,72
Panamá	20,65	18,72

- CAIDI: Duración media de interrupción del cliente (minutos)

	2021	2020
España	56,46	63,67
Panamá	2,95	3,10

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

● **Cientes desconectados por impago clasificados por la duración total entre la desconexión por impago y el pago de la deuda. España.**

			2021	2020
Argentina	Negocio de gas	Menos de 48 horas.	43.210	42.217
		Entre 48 horas y una semana.	20.121	22.112
		Entre una semana y un mes.	10.925	11.925
		Entre un mes y un año.	15.320	17.709
		Más de un año.	1.522	1.003
	Negocio eléctrico ⁽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.		
Brasil	Negocio de gas	Menos de 48 horas.		0
		Entre 48 horas y una semana.		0
		Entre una semana y un mes.		0
		Entre un mes y un año.		0
		Más de un año.		0
Chile	Negocio de gas	Menos de 48 horas.	37	
		Entre 48 horas y una semana.	8	
		Entre una semana y un mes.	16	
		Entre un mes y un año.	30	
		Más de un año.	37	
España	Negocio de gas	Menos de 48 horas.	900	1.032
		Entre 48 horas y una semana.	1.039	234
		Entre una semana y un mes.	1.431	201
		Entre un mes y un año.	1.034	332
		Más de un año.	0	78
	Negocio eléctrico	Menos de 48 horas.	10.470	11.786
		Entre 48 horas y una semana.	5.385	785
		Entre una semana y un mes.	3.399	982
		Entre un mes y un año.	2.518	354
		Más de un año.	0	0

Continúa >

			2021	2020
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	Menos de 48 horas.	28.775	10.905
		Entre 48 horas y una semana.	20.744	1.199
		Entre una semana y un mes.	9.736	1.999
		Entre un mes y un año.	1.376	588
		Más de un año.	0	0

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

- Clientes desconectados por impago clasificados por la duración total entre el pago de la deuda y la reconexión.

			2021	2020
Argentina	Negocio de gas	Menos de 24 horas.	12.550	13.869
		Entre 24 horas y una semana.	79.750	80.938
		Más de una semana.	215	129
		% reconectado antes de 30 días.		
Brasil	Negocio de gas ⁽²⁾	Menos de 24 horas.		0
		Entre 24 horas y una semana.		0
		Más de una semana.		0
		% reconectado antes de 30 días.		91,0
Chile	Negocio de gas	Menos de 24 horas.	74	
		Entre 24 horas y una semana.	7	
		Más de una semana.	5	
		% reconectado antes de 30 días.		

Continúa >

			2021	2020
España	Negocio de gas	Menos de 24 horas	1.023	247
		Entre 24 horas y una semana.	1.358	1.430
		Más de una semana.	2.023	200
		% reconectado antes de 30 días.	76,5	78,2
	Negocio eléctrico	Menos de 24 horas.	12.018	13.185
		Entre 24 horas y una semana.	5.003	651
		Más de una semana.	4.751	71
		% reconectado antes de 30 días.	88,4	97,5
México	Negocio de gas	Menos de 24 horas.	134.507	153.600
		Entre 24 horas y una semana.	23.002	19.944
		Más de una semana.	253	270
		% reconectado antes de 30 días.		
Panamá	Negocio eléctrico	Menos de 24 horas.	39.973	13.551
		Entre 24 horas y una semana.	476	1.139
		Más de una semana.	13	1
		% reconectado después de 30 días.	99,79	99,29

⁽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. A la fecha de publicación de este informe no están publicados los datos

● Asequibilidad de la energía

			2021	2020
España	Negocio de gas	Tarifa promedio al por menor (clientes retail).	17,40	18,20
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados).	8,80	6,40
		Factura típica por 50 MMBTU (retail).	869	911
		Factura típica por 100 MMBTU (retail).	1.737	1.822
	Negocio eléctrico	Tarifa promedio al por menor (clientes retail).	0,20	0,18
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados).	0,12	0,08
		Factura típica por 500 kWh (retail).	100	89
		Factura típica por 1000 kWh (retail).	199	179

Continúa >

		2021	2020	
Panamá	Negocio eléctrico	Tarifa promedio al por menor (clientes retail).	0,14	0,14
		Tarifa promedio al por menor (clientes personalizados).	0,03	0,03
		Factura típica por 500 kWh (retail).	16	14
		Factura típica por 1000 kWh (retail).	336	272

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

- Año 2020: datos reales de facturación enero 2020 - diciembre 2020.
- Año 2021: datos reales de facturación enero 2021 - octubre 2021 (a fecha de extracción no se disponen de datos reales noviembre 2021 - diciembre - 2021).
- Se incluye el término de potencia y energía (sin IVA y otros conceptos).

A la fecha de publicación de este informe, no están publicados los datos para Argentina, Brasil, Chile y México.

Naturgy propone en el próximo ejercicio la realización de un estudio *ad-hoc*, a nivel grupo, que permita profundizar el análisis de los factores externos que ha identificado por su afección en la asequibilidad de la electricidad y el gas. Como ejemplo de estos factores: la disponibilidad de la red -accesibilidad de la conexión de electricidad y gas-, las necesidades de energía de los clientes -climatología, calidad de los edificios, tipo de equipamiento, etc.-, los costes de la energía -mercado internacional de productos, mix de generación del grupo, meteorología, etc.-, la renta disponible de la población -PIB por habitante, tasa de empleo, indicadores de pobreza energética, etc.-, o la política energética y el entorno regulatorio. Sobre este último asunto se aporta más información en el Anexo IV. Marco regulatorio del Informe de Gestión Consolidado.

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.

Entre las acciones de investigación y antifraude energético desarrolladas por Naturgy en colaboración con las fuerzas y cuerpos de seguridad durante el año 2021 en España, continúan destacando las intervenciones practicadas por fraude de electricidad en plantaciones ilegales de cultivo de marihuana (*indoor*) que, con 491 actuaciones, superan de manera significativa las realizadas en 2020. También, en colaboración con las fuerzas y cuerpos de seguridad se ha participado en 18 actuaciones antifraude por conexiones ilegales en viviendas ocupadas, lo cual supuso la suspensión de 238 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 el Alto Comisionado para la Pobreza Infantil del Gobierno de España, para poner solución a las interrupciones del servicio provocadas por la sobrecarga en la red que producen los consumos no localizados que se han registrado en el último año.

Naturgy

Transforming together

En Naturgy, **transformamos**
juntos, trabajando con
excelencia.



6

Compromiso y talento

| **234** Interés por las personas.

| **296** Seguridad y salud.

6. Compromiso y talento

Contribución de Naturgy a los ODS



Estrategia de personas

La estrategia de personas “Compromiso 360°” de Naturgy pone la experiencia del equipo en el centro de las decisiones y acciones de la compañía. Esto quiere decir que Naturgy está comprometida con desarrollar y mejorar la experiencia profesional de las personas, con una visión compartida de futuro a través de cuatro ejes concretos:



1. Talento transformador y diverso

- Liderazgo diverso e inclusivo que aporte visión global y estratégica.
- Impulso al talento femenino y joven.
- Evolución del perfil digital y nuevos roles profesionales.
- Nuevos espacios y modelos de trabajo colaborativos, flexibles y abiertos.

2. Experiencia flexible del empleado

- Marco laboral permeable a la evolución de la compañía.
- Compensación total y flexible.
- Seguridad y salud con visión y compromiso integral.
- *Work-life balance*.

3. Marco organizativo dinamizador

- Estructura más simple, flexible y menos jerárquica.
- Modelo de clasificación profesional orientado a la contribución.
- Internalización de actividades de valor.
- Simplificación y eficiencia de procesos.

4. Cultura Naturgy

- Gestión de talento y desarrollo profesional orientado a prioridades estratégicas.
- Reconocimiento vinculado a los valores del grupo y a comportamientos transformadores.
- Clima laboral y compromiso del empleado.
- Orientada al propósito empresarial.

Riesgos y enfoque de gestión

Para Naturgy es fundamental promover un entorno de trabajo de calidad y seguro que priorice el desarrollo personal y profesional de las personas. Consistente con esta visión, el 97,5% de los contratos son de carácter indefinido. Asimismo, Naturgy promueve un entorno de trabajo basado en el respeto, el diálogo, la valoración de la diversidad y por supuesto, el comportamiento responsable. En este sentido, el Código Ético de Naturgy, de obligado cumplimiento para toda la compañía, establece las pautas que presiden el actuar ético de los empleados en su desempeño diario y, específicamente, las relaciones e interacciones mantenidas con sus grupos de interés.

En este marco, uno de los principales riesgos relativos al personal, es 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 las personas se refuerza con:

- **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 define canales seguros para la detección de situaciones que pueden no ser acordes con los principios de respeto a la diferencia, igualdad e inclusión. Estas medidas contemplan acciones preventivas y de actuación, con procedimientos y plazos formales que en todo momento dan garantías de protección y apoyo a los empleados.
- **Gestión integral de la diversidad:** Naturgy cree firmemente en el valor exponencial de la diversidad. Cuanto más diversas sean las personas y más se reconozca el valor de esa diferencia en los equipos, mejor se podrá anticipar y adaptar la compañía a cada nuevo desafío. En este contexto, la estrategia en diversidad es un compromiso con la organización y las personas para invertir e impulsar talento diverso y transformador a través de programas de integración, reconocimiento y promoción de la diversidad de género, edad, discapacidad y funcional.

En 2021, la estrategia de gestión del talento diverso de Naturgy ha estado centrada en avanzar el equilibrio del talento por tramos generacionales y en la paridad de género. El talento joven tiene especial protagonismo en la transformación de la compañía a través de programas de contratación “Flex & Lead” y desarrollo de talento “Internal Lead Talent”.

De igual forma, Naturgy ha incorporado en este periodo la redefinición de una propuesta de valor más atractiva y sintonizada con las nuevas generaciones y el plan empresarial de la compañía, a través de un *employee journey* más flexible, rotacional y experiencial.

- **Sensibilización:** Naturgy sensibiliza sobre el valor de la diversidad. Internamente, a través de la comunicación de políticas y programas y la adopción de nuevas medidas de conciliación, y externamente, con el lanzamiento de publicaciones y la celebración de eventos. La diversidad está posicionada como un eje clave en la gestión del talento y la sostenibilidad, así lo demuestran los reconocimientos obtenidos en materia de diversidad e igualdad.
- **Formación inclusiva:** la formación en Naturgy es una palanca de la estrategia empresarial. La Transformational Leadership Academy integra la visión de la diversidad en módulos online de sensibilización, programas de formación especializada y de desarrollo, que brindan a los profesionales el conocimiento y las herramientas para su despliegue en contextos dinámicos e inclusivos. Los programas se focalizan en:
 - Liderazgo femenino, a través de formación especializada en *networking*, marca personal y visibilidad para las directivas de la compañía.
 - Sensibilización sobre diversidad y sostenibilidad a través de ciclos formativos online orientados a la plantilla a nivel global.
 - Formación transversal en sesgos inconscientes y visión inclusiva.
 - Liderazgo inclusivo y conexión del talento intergeneracional a través de programas de *mentoring* y *mentoring reserve*, implicados en programas de aceleración del talento y de relevo generacional.
 - Formación técnica que permite desarrollar nuevas habilidades e incrementar la polivalencia y empleabilidad de los profesionales.

¿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 las 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 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 e incluyendo a los proveedores y las empresas colaboradoras en el compromiso.
- Promover una interlocución constante entre la compañía y los representantes sociales que permita la retroalimentación para la toma de decisiones.

Evolución y resultados 2021

● Principales indicadores

	2021	2020
Número de empleados a 31/12	7.231	10.540
Hombres/mujeres (%)	68/32	67/33
Mujeres en puestos directivos (%) ⁽¹⁾	21,2	22,6
Gastos de personal (millones de euros)	940	798
Inversión en formación anual (millones de euros)	5,0	5,0
Empleados en convenio colectivo (%)	70,4	74,5

⁽¹⁾ En España el porcentaje de mujeres en posiciones directivas y gerenciales es del 32,35%, en línea con el objetivo de alcanzar un 40% al 2025, del Plan de Sostenibilidad de Naturgy.

El proceso de transformación en el que está inmerso Naturgy para afrontar los retos de la transición energética conlleva cambios estructurales en la plantilla, como la incorporación de perfiles diversos para integrar nuevas competencias y asegurar el balance de género y generacional, la digitalización de los procesos y la optimización del portafolio de negocios. En este sentido, dos hitos importantes explican la evolución de los datos más relevantes de este apartado en 2021: el Plan de Bajas Voluntarias en España y la desconsolidación del perímetro de los negocios de Chile electricidad, Irlanda y Francia.

1. Interés por las personas

Resumen de reconocimientos obtenidos en 2021

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 2021

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 cinco años, se renovó la acreditación CLIP (Corporate Learning Improvement Process), otorgada por la European Foundation for Management Development (EFMD), que reconoce la calidad de los procesos de aprendizaje y desarrollo de personas en las organizaciones de educación empresarial.



Certificado Código de Principio Diversidad Generacional

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



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.



[Continúa >](#)

Rankings y monitores

Ranking MERCO TALENTO

En 2021 se ha publicado la 15ª Edición de Merco Talento España, monitor que recoge las 100 empresas con mejor capacidad para atraer y retener talento en el país. En esta versión, Naturgy se ha posicionado en el lugar 26 del ranking general, mejorando nueve posiciones respecto a la valoración del año anterior. Asimismo, la compañía volvió a situarse entre las tres primeras empresas del sector energía y gas en España.



Ranking Actualidad Económica

Ranking anual de las 100 empresas donde mejor se trabaja en España, en las que Naturgy ocupa el puesto n.º 53. Dentro de los ámbitos de valoración están la Gestión de Talento, Compensación y Retribución, Ambiente, RSC y Formación.



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 2022", 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 2021 en el lugar 15 de las empresas más atractivas para estudiantes de ciencias naturales y en el top 44 entre estudiantes de ingeniería en España.



Premios

Mi Empresa Es Saludable (MEES)

En reconocimiento a la gestión de excelencia en materia de diversidad en 2021 Naturgy ha sido merecedora del premio "Mi Empresa Es Saludable" MEES, en la categoría global, en virtud de su visión estratégica y gestión integral de la salud y el bienestar de sus profesionales; con especial reconocimiento al despliegue de medidas y programas de prevención y cuidado en el contexto COVID-19.



El equipo humano

Naturgy ofrece un 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 la profesionalidad de las personas que forman parte de Naturgy, el interés por el aprendizaje continuo y el desarrollo, 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 todos los países y negocios.

People Analytics

Durante el año 2021 se ha creado la función People Analytics, cuya responsabilidad es centralizar y potenciar la explotación de la información, contribuyendo a procesos óptimos y ágiles para la toma de decisiones en el ámbito de las personas.

Actualmente, Naturgy está incorporando conceptos y herramientas de People Analytics aplicados a aspectos organizacionales. Un ejemplo es el Proyecto de Transformación de Base Cero, donde a través de la revisión de los procesos con metodologías de Base Cero (que incorporan conceptos como digitalización, automatización, introducción de nuevas tecnologías, simplificación...) se diseña un nuevo mapa de funciones y perfiles y posteriormente se compara con la plantilla actual. Esto permite tener una hoja de ruta clara de las acciones a realizar para alcanzar los nuevos objetivos, tanto en los procesos (transformación tecnológica) como en la identificación de nuevo talento necesario, formación, *reskilling*, etc.

En los diferentes sistemas de la compañía existen multitud de datos que pueden ser explotados, cruzados o tratados con finalidades o visiones diferentes a las habituales. Naturgy es consciente del gran potencial de esta información y por ello trabaja en proyectos piloto para que a través de herramientas sencillas y accesibles de *business intelligence* pueda crear una nueva analítica, una nueva forma de tener información útil para monitorear, predecir y contribuir a la toma de decisiones. Por ejemplo, proyectos piloto para el seguimiento detallado y la elaboración de informes de los diferentes planes de contratación/desvinculación de la compañía.



- Número de empleados por país

	2021	2020
Argentina	1.028	1.118
Australia	18	11
Brasil	375	423
Chile	638	2.193
Colombia	4	7
Costa Rica	15	19
España ⁽¹⁾	3.870	5.318
Francia	12	43
Holanda	1	1
Irlanda ⁽²⁾	0	30
Israel	18	16
Luxemburgo	1	1
Marruecos	84	90
México	697	783
Panamá	315	327
Portugal	14	15
Puerto Rico	3	4
Rep. Dominicana	72	74
Singapur	6	7
Uganda	60	60
Total ⁽³⁾	7.231	10.540

⁽¹⁾ Plantilla gestionada: 3.870 personas + 158 personas en España de sociedades que consolidan por puesta en equivalencia = 4.028 personas de plantilla consolidada.

⁽²⁾ Irlanda se ha desconsolidado del perímetro en 2021.

⁽³⁾ Plantilla gestionada: 7.231 personas + 158 personas en España de sociedades que consolidan por puesta en equivalencia = 7.389 personas de plantilla consolidada.

• Distribución de empleados por edad y país (%)

	2021			2020		
	<30	30-50	>50	18-35	36-50	>50
Argentina	4,5	50,0	45,5	20,8	38,2	41,1
Australia	0,0	94,4	5,6	36,4	54,5	9,1
Brasil	2,9	81,3	15,7	18,0	67,6	14,4
Chile	1,9	63,3	34,8	17,3	50,1	32,6
Colombia	0,0	75,0	25,0	0,0	57,1	42,9
Costa Rica	6,7	53,3	40,0	15,8	52,6	31,6
España	2,8	77,3	19,8	7,8	64,7	27,5
Estados Unidos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Francia	0,0	100,0	0,0	48,8	51,2	0,0
Holanda	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Irlanda	0,0	0,0	0,0	36,7	50,0	13,3
Israel	33,3	55,6	11,1	62,5	31,3	6,3
Luxemburgo	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100,0
Marruecos	1,2	34,5	64,3	5,6	35,6	58,9
México	5,3	82,4	12,3	29,1	60,0	10,9
Panamá	7,6	67,3	25,1	35,5	40,1	24,5
Portugal	0,0	92,9	7,1	20,0	73,3	6,7
Puerto Rico	0,0	66,7	33,3	25,0	25,0	50,0
Rep. Dominicana	2,8	68,1	29,2	12,2	60,8	27,0
Singapur	0,0	100,0	0,0	71,4	28,6	0,0
Uganda	38,3	56,7	5,0	66,7	28,3	5,0
Total	3,8	71,7	24,5	14,8	57,1	28,1

Nota: Irlanda se ha desconsolidado del perímetro en 2021.

- Distribución de empleados por país, género y clasificación profesional (%)

	2021							
	Equipo directivo		Mandos intermedios		Técnicos		Puestos operativos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	0,2	0,0	13,9	3,7	15,9	7,8	43,3	15,3
Australia	0,0	0,0	11,1	16,7	38,9	5,6	27,8	0,0
Brasil	0,0	0,5	5,3	4,3	29,9	22,7	25,6	11,7
Chile	0,5	0,0	15,0	5,3	25,5	12,4	26,5	14,7
Colombia	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	75,0	0,0	0,0
Costa Rica	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	73,3	6,7
España	1,9	0,5	19,4	6,0	29,1	22,9	14,8	5,5
Estados Unidos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Francia	0,0	0,0	25,0	0,0	25,0	33,3	0,0	16,7
Holanda	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Irlanda	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Israel	0,0	0,0	11,1	0,0	61,1	0,0	27,8	0,0
Luxemburgo	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Marruecos	0,0	0,0	38,1	1,2	22,6	7,1	21,4	9,5
México	0,4	0,0	12,2	4,2	44,0	18,4	16,8	4,0
Panamá	0,3	0,0	16,2	5,7	31,7	20,6	18,1	7,3
Portugal	0,0	0,0	0,0	7,1	28,6	64,3	0,0	0,0
Puerto Rico	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7	0,0	0,0	33,3
Rep. Dominicana	0,0	0,0	20,8	1,4	9,7	18,1	47,2	2,8
Singapur	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7	33,3	0,0	0,0
Uganda	0,0	0,0	0,0	1,7	41,7	6,7	43,3	6,7
Total	1,1	0,3	16,6	5,2	28,4	18,9	21,5	8,0

Nota: Irlanda se ha desconsolidado del perímetro en 2021.

• Distribución de empleados por país, género y clasificación profesional (%)

	2020							
	Equipo directivo		Mandos intermedios		Técnicos		Puestos operativos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	0,2	0,0	16,3	4,6	14,8	7,3	42,1	14,8
Australia	0,0	0,0	45,5	0,0	9,1	0,0	45,5	0,0
Brasil	0,0	0,5	13,2	10,6	20,6	15,8	27,4	11,8
Chile	0,3	0,0	16,6	4,6	33,0	11,7	22,2	11,7
Colombia	0,0	0,0	28,6	71,4	0,0	0,0	0,0	0,0
Costa Rica	0,0	0,0	5,3	0,0	10,5	0,0	78,9	5,3
España	1,3	0,4	20,8	8,6	22,6	18,6	18,1	9,5
Estados Unidos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Francia	0,0	0,0	27,9	9,3	16,3	41,9	0,0	4,7
Holanda	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Irlanda	0,0	0,0	23,3	6,7	43,3	23,3	3,3	0,0
Israel	0,0	0,0	25,0	0,0	50,0	6,3	18,8	0,0
Luxemburgo	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Marruecos	0,0	0,0	47,8	3,3	11,1	3,3	24,4	10,0
México	0,3	0,0	26,6	7,0	24,5	10,9	21,3	9,5
Panamá	0,0	0,0	30,0	15,0	15,6	12,5	19,9	7,0
Portugal	0,0	0,0	0,0	6,7	26,7	66,7	0,0	0,0
Puerto Rico	0,0	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0
Rep. Dominicana	0,0	0,0	25,7	12,2	2,7	8,1	48,6	2,7
Singapur	0,0	0,0	42,9	0,0	28,6	28,6	0,0	0,0
Uganda	0,0	0,0	38,3	6,7	5,0	0,0	45,0	5,0
Total	0,8	0,2	20,3	7,5	23,5	14,8	22,5	10,4

Modalidades de trabajo

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

	2021				2020			
	Contratos fijos		Contratos temporales		Contratos fijos		Contratos temporales	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	73,2	26,8	0,0	0,0	73,3	26,7	0,0	0,0
Australia	77,8	22,2	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Brasil	60,8	39,2	0,0	0,0	61,2	38,8	0,0	0,0
Chile	67,6	32,4	0,0	0,0	72,0	28,0	0,0	0,0
Colombia	0,0	100,0	0,0	0,0	28,6	71,4	0,0	0,0
Costa Rica	93,3	6,7	0,0	0,0	94,7	5,3	0,0	0,0
España	64,8	34,4	0,3	0,5	62,9	37,1	0,0	0,0
Estados Unidos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Francia	50,0	50,0	0,0	0,0	44,2	55,8	0,0	0,0
Holanda	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Irlanda	0,0	0,0	0,0	0,0	70,0	30,0	0,0	0,0
Israel	100,0	0,0	0,0	0,0	93,7	6,3	0,0	0,0
Luxemburgo	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0
Marruecos	81,0	17,9	1,2	0,0	82,2	16,7	1,1	0,0
México	60,4	18,8	13,1	7,7	61,6	21,5	11,0	5,9
Panamá	66,3	33,7	0,0	0,0	65,4	34,6	0,0	0,0
Portugal	28,6	71,4	0,0	0,0	26,7	73,3	0,0	0,0
Puerto Rico	66,7	33,3	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0
Rep. Dominicana	77,8	22,2	0,0	0,0	77,0	23,0	0,0	0,0
Singapur	66,7	33,3	0,0	0,0	71,4	28,6	0,0	0,0
Uganda	85,0	13,3	0,0	1,7	88,3	10,0	0,0	1,7
Total	66,2	31,3	1,4	1,0	66,2	32,5	0,8	0,5

Nota: solo se ofrece información de contratos temporales en aquellos países donde hay algún empleado bajo esa modalidad de contrato. Irlanda se ha desconsolidado del perímetro en 2021.

Naturgy está comprometido en promover un entorno de trabajo de calidad y seguro. Consistente con esta visión, el 97,5% de los contratos de la compañía tienen carácter indefinido, y solo puntualmente se utilizan contratos temporales para la acumulación de tareas y obra/servicio.

- **Número de contratos por género y tipo (a 31 de diciembre)**

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total empleados	Hombres	Mujeres	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	4.787	2.265	7.052	6.981	3.424	10.405
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Total indefinidos	4.787	2.265	7.052	6.981	3.424	10.405
Temporal a tiempo completo	104	75	179	88	47	135
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Total temporales	104	75	179	88	47	135
Total jornada completa	4.891	2.340	7.231	7.069	3.471	10.540
Total jornada parcial	0	0	0	0	0	0

- **Promedio anual de contratos por género y tipo**

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total empleados	Hombres	Mujeres	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	5.864	2.739	8.603	7.205	3.502	10.707
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Total indefinidos	5.864	2.739	8.603	7.205	3.502	10.707
Temporal a tiempo completo	91	52	142	99	55	154
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Total temporales	91	52	142	99	55	154
Total jornada completa	5.955	2.790	8.745	7.304	3.557	10.861
Total jornada parcial	0	0	0	0	0	0

- Número de contratos por edad y tipo (a 31 de diciembre)

	2021				2020			
	>30 años	30-50 años	>50 años	Total empleados	18-35 años	36-50 años	30-50 años	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	219	5.063	1.770	7.052	1.497	5.952	2.956	10.405
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0
Total indefinidos	219	5.063	1.770	7.052	1.497	5.952	2.956	10.405
Temporal a tiempo completo	55	121	3	179	62	70	3	135
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0
Total temporales	55	121	3	179	62	70	3	135
Total jornada completa	274	5.184	1.773	7.231	1.559	6.022	2.959	10.540
Total jornada parcial	0	0	0	0	0	0	0	0

- Promedio anual de contratos por edad y tipo

	2021				2020			
	>30 años	30-50 años	>50 años	Total empleados	18-35 años	36-50 años	30-50 años	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	246	6.023	2.334	8.603	1.671	6.094	2.942	10.707
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0
Total indefinidos	246	6.023	2.334	8.603	1.671	6.094	2.942	10.707
Temporal a tiempo completo	24	115	3	142	79	72	3	154
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0	0	0
Total temporales	24	115	3	142	79	72	3	154
Total jornada completa	270	6.138	2.337	8.745	1.750	6.166	2.945	10.861
Total jornada parcial	0	0	0	0	0	0	0	0

- Número de contratos por categoría profesional y tipo (a 31 de diciembre)

	2021				
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	104	1.547	3.300	2.101	7052
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total indefinidos	104	1.547	3.300	2.101	7.052
Indefinido a tiempo completo	0	25	123	31	179
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total temporales	0	25	123	31	179
Total jornada completa	104	1.572	3.423	2.132	7.231
Total jornada parcial	0	0	0	0	0

	2020				
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	106	2.894	3.971	3.434	10.405
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total indefinidos	106	2.894	3.971	3.434	10.405
Temporal a tiempo completo	0	30	67	38	135
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total temporales	0	30	67	38	135
Total jornada completa	106	2.924	4.038	3.472	10.540
Total jornada parcial	0	0	0	0	0

- Promedio anual de contratos por categoría profesional y tipo

					2021
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	108	1.892	3.950	2.652	8.603
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total indefinidos	108	1.892	3.950	2.652	8.603
Temporal a tiempo completo	0	18	97	27	142
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total temporales	0	18	97	27	142
Total jornada completa	108	1.910	4.047	2.680	8.745
Total jornada parcial	0	0	0	0	0

					2020
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos	Total empleados
Indefinido a tiempo completo	109	2.978	4.086	3.534	10.707
Indefinido a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total indefinidos	109	2.978	4.086	3.534	10.707
Temporal a tiempo completo	0	34	77	43	154
Temporal a tiempo parcial	0	0	0	0	0
Total temporales	0	34	77	43	154
Total jornada completa	109	3.012	4.163	3.577	10.861
Total jornada parcial	0	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

	2021	2020
Rotación (%)	40,9	10,9
Rotación voluntaria (%)	1,9	1,4

Nota: el Plan de Bajas Voluntarias realizado en España en 2021 explica principalmente la variación en este índice respecto al ejercicio anterior.

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

		2021	2020
<30	Hombres	26,0%	11,6%
	Mujeres	31,0%	11,3%
30-50	Hombres	30,0%	5,7%
	Mujeres	36,8%	4,7%
>50	Hombres	60,0%	21,8%
	Mujeres	81,9%	22,6%

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

		2021	2020
<30	Hombres	5,2%	4,2%
	Mujeres	9,3%	3,5%
30-50	Hombres	1,9%	1,2%
	Mujeres	2,2%	1,0%
>50	Hombres	1,0%	0,6%
	Mujeres	1,1%	0,4%

- Índice de rotación por países (%)

	2021		2020	
	Índice de rotación	Índice de rotación voluntaria	Índice de rotación	Índice de rotación voluntaria
Argentina	8,6	3,4	4,8	1,2
Australia	0,0	0,0	32,2	32,2
Brasil	17,2	3,0	7,6	1,8
Chile	100,0	1,2	12,3	1,4
Colombia	18,6	0,0	100,0	12,5
Costa Rica	27,4	27,4	0,0	0,0
España	36,2	1,0	10,5	0,7
Estados Unidos	0,0	0,0	0,0	0,0
Francia	100,0	23,5	25,0	18,7
Holanda	0,0	0,0	100,0	100,0
Irlanda	100,0	16,0	6,5	6,5
Israel	11,8	11,8	30,8	30,8
Luxemburgo	0,0	0,0	0,0	0,0
Marruecos	6,9	6,9	3,3	3,3
México	19,3	2,4	11,9	2,2
Panamá	6,6	1,9	9,4	2,4
Portugal	6,9	6,9	12,6	6,3
Puerto Rico	31,7	0,0	0,0	0,0
Rep. Dominicana	2,8	2,8	1,3	0,0
Singapur	14,8	14,8	14,1	14,1
Uganda	5,0	5,0	12,2	12,2
Total	40,9	1,9	10,9	11,7

Nota: se reporta un 100% cuando se han ido más personas de las que se han quedado en plantilla. Afecta a Colombia y Holanda en 2020, y a Chile, Francia e Irlanda en 2021 por la venta del negocio.

• Rotación por categoría profesional y género

2021

	Equipo directivo			Mandos intermedios			Técnicos			Puestos operativos			Total empleados		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Argentina	0	0	0	14	2	16	31	12	43	25	8	33	70	22	92
Australia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Brasil	0	0	0	4	2	6	21	13	34	19	9	28	44	24	68
Chile	4	0	4	261	68	329	588	193	781	313	154	467	1166	415	1581
Colombia	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Costa Rica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	5	0	5
España	4	2	6	249	126	375	360	317	677	278	262	540	891	707	1598
Estados Unidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Francia	0	0	0	5	1	6	8	17	25	0	0	0	13	18	31
Holanda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Irlanda	0	0	0	6	0	6	13	7	20	1	0	1	20	7	27
Israel	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	2
Luxemburgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Marruecos	0	0	0	2	0	2	2	0	2	2	0	2	6	0	6
México	0	0	0	13	6	19	49	19	68	28	24	52	90	49	139
Panamá	0	0	0	2	4	6	4	5	9	5	1	6	11	10	21
Portugal	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1
República Dominicana	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	2
Singapur	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Uganda	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	2	3	0	3
Total	8	2	10	559	210	769	1.076	586	1.662	679	459	1.138	2.322	1.257	3.579
% Total	80	20		72,7	27,3		64,7	35,3		59,7	40,3		64,9	35,1	

- Nuevas contrataciones

	2021	2020
Argentina	2	0
Australia	7	5
Brasil	20	1
Chile	26	6
Colombia	0	0
Costa Rica	1	0
España	147	35
Estados Unidos	0	0
Francia	0	2
Holanda	0	2
Irlanda	1	0
Israel	4	6
Luxemburgo	0	0
Marruecos	0	0
México	51	15
Panamá	8	5
Portugal	0	0
Puerto Rico	0	0
Rep. Dominicana	0	0
Singapur	0	0
Uganda	3	10
Total	270	87

Nota: solo se reportan los países donde ha habido contrataciones en los últimos dos años.

- Nuevas contrataciones por género y grupo de edad

		2021	2020
<30	Hombres	48	34
	Mujeres	68	13
30-50	Hombres	80	19
	Mujeres	58	14
>50	Hombres	11	5
	Mujeres	5	2
Total	Hombres	139	58
	Mujeres	131	29
Total		270	87

- Nuevas contrataciones por género y negocio

						2021	
	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total empleados	% Total empleados	
Comercialización	3	21,4	11	78,6	14	100,0	
Corporación	3	37,5	5	62,5	8	100,0	
Gestión de la Energía y Redes	106	54,1	90	45,9	196	100,0	
Renovables, Nuevos Negocios e Innovación	27	51,9	25	48,1	52	100,0	
Total	139	51,5	131	48,5	270	100,0	

- Nuevas contrataciones por género, corporación y negocio

						2021	
	Hombres	% Hombres	Mujeres	% Mujeres	Total empleados	% Total empleados	
Corporación	3	37,5	5	62,5	8	100,0	
Negocio	136	51,9	126	48,1	262	100,0	
Total	139	51,5	131	48,5	270	100,0	

- Nº de despidos por género y clasificación profesional

	2021				
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos	Total
Mujeres	0	16	69	41	126
Hombres	0	8	34	35	77
Total	0	24	103	76	203

	2020				
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos	Total
Mujeres	1	22	45	96	164
Hombres	0	8	15	32	55
Total	1	30	60	128	219

- Nº de despidos por edad y género

	2021				2020			
	<30	30-50	>50	Total	18-35	36-50	>50	Total
Mujeres	6	97	23	126	39	79	46	164
Hombres	4	66	7	77	19	25	11	55
Total	10	163	30	203	58	104	57	219

Gestión del talento

El Plan Estratégico 2021-2025 de Naturgy establece como ejes la mejora continua, la excelencia en las operaciones, la transformación digital y la reinención de la relación con los clientes. Todos ellos apalancados en una cultura transformadora, motivadora e inclusiva. Es decir, son las personas y su “Compromiso 360º” las que dinamizan la visión y el proyecto empresarial de Naturgy.

En este contexto y, en línea con la estrategia de personas, la gestión del talento en 2021 ha impulsado el liderazgo Naturgy y su rol estratégico a través de la adopción transversal del Modelo de Liderazgo basado en seis competencias -aprendizaje continuo, valentía, comunicación, colaboración, acción y transformación-; para una mejor sintonía con los retos empresariales, así como con los valores y las claves culturales. Concretamente, la compañía ha avanzado en la comunicación y sensibilización global de estas competencias como clave de su identidad, y para el año 2022 proyecta consolidar su integración a través de acciones de valoración y desarrollo del modelo.

Captación y desarrollo del talento diverso

Naturgy ha lanzado este año el programa “Flex & Lead”, que integra acciones de contratación y de desarrollo de carrera enfocadas en ofrecer un balance intergeneracional y de género acorde con la sociedad diversa y en línea con los objetivos transformacionales y culturales en los que está inmersa la compañía. Naturgy pone el foco en la adquisición de talento con visión de futuro, identificando y promoviendo los nuevos roles que el proyecto empresarial necesitará mañana.

El objetivo de contratación para el año 2025 es de 284 jóvenes con un perfil competencial marcado por la agilidad, la flexibilidad y la colaboración, con habilidades digitales y *data-oriented mindset*. El objetivo de contratación de mujeres a través del programa “Flex” (que apunta a la contratación de jóvenes profesionales sin experiencia previa) es del 60% y en el caso de “Lead” (que conecta con jóvenes con alguna experiencia profesional) es de un 70%. Asimismo, en ambos programas se apunta a la contratación de perfiles STEM en un 60%.

Despliegue de Flex & Lead en 2021:

- Incorporaciones totales: 80.
- Incorporaciones totales mujeres: 83%.

Perfiles profesionales de contrataciones Flex & Lead en 2021:

- ADE/Derecho: 14.
- Data Science: 9.
- Industrial/energética: 40.
- Marketing: 5.
- Otra ingeniería: 6.
- Otro: 6.

Para asegurar una experiencia profesional conectada al proyecto empresarial, Naturgy ha diseñado para el colectivo Flex & Lead una oferta formativa a medida, ocupando posiciones vinculadas al negocio y participando en proyectos principales. El *journey* del nuevo talento incluye además la movilidad interna entre áreas de negocio y la participación en procesos de aceleración de la carrera profesional.



A través del conjunto de iniciativas integradas en Flex & Lead, Naturgy desarrolla el compromiso con la diversidad adquirido en el Plan Estratégico 2021-2025. La compañía ha fijado en el mismo horizonte los siguientes objetivos:

- 40% de presencia de femenina en los niveles directivos y mandos intermedios de la compañía (partiendo de un 23% en 2020 en España).
- 10% de la plantilla menor de 30 años (partiendo de un 2,3% en 2020).

En virtud de la relación directa de estos objetivos con los focos del Plan Estratégico, el avance de los programas de Flex & Lead es reportado periódicamente al Comité de Dirección de Naturgy a través de un cuadro de mando integrado por todos los negocios y las áreas corporativas. Asimismo, estos indicadores son reportados a la Comisión de Sostenibilidad del Consejo.

Desarrollo del talento interno

El programa de desarrollo del talento interno de Naturgy se denomina “Internal Lead Talent”, y su despliegue está en sincronía con las acciones de Flex & Lead, compartiendo la conexión con los objetivos estratégicos y la adaptación de un *journey* a medida. El programa busca asegurar la cantera gerencial de la compañía, garantizando a su vez la diversidad de género y profesional.

En concreto, en esta primera edición, se ha invitado a profesionales de diferentes negocios de la compañía, con balance de género próximo al 60%. Los profesionales menores de 40 años, con visión transformadora y alto potencial, han sido invitados a participar en un proceso de autoevaluación de competencias, formación específica y *networking* con directivos, profesionales de Naturgy y de otras compañías, acelerando así el desarrollo de sus perfiles y motivándoles hacia una carrera profesional gerencial.

Programa “Internal Lead Talent”:

- Participantes: 175.
- Participantes mujeres: 59%.

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.

Universidad Corporativa

• Cifras de la Universidad Corporativa

	2021	2020
Inversión anual en formación (millones de euros)	4,97	5,02
Inversión anual en formación por persona (euros)	741	514
Horas de formación	193.416	259.703
Plantilla formada (%)	97,5	92,6

• Satisfacción

	2021	2020
Encuestas de satisfacción respondidas	55.864	62.208
Satisfacción media de los participantes (0-10)	8,8	8,6
Grado de aplicación medio de los conocimientos y habilidades en el puesto de trabajo (%)	78,1	83,0
Nº de programas con evaluación de la aplicación (cursos)	115	98
Índice medio de percepción (0-10)	7,8	7,6

Nota: el modelo de medición no está implantado en Chile.

- Plantilla formada (%)

	2021				2020			
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos directivos	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos directivos
Hombres	87,2	84,2	80,3	73,0	73,7	94,7	93,7	87,7
Mujeres	90,0	85,7	81,5	70,4	83,3	95,2	94,6	92,1
Total	88,1	84,5	80,8	72,3	75,5	94,8	94,0	89,2

Durante 2021 se mantuvo el fuerte despliegue de formación a distancia, desde la Transformational Leadership Academy (TLA), focalizada en la transformación del liderazgo y el desarrollo directivo en la compañía. No obstante, la crisis de salud de COVID-19, ha impedido realizar aquellas formaciones que por metodología requieren 100% presencialidad, lo que explica la desviación entre los diferentes colectivos.

- Horas de formación por empleado

	2021	2020
Equipo directivo	31,5	22,6
Mandos intermedios	37,3	29,9
Técnicos	26,0	25,7
Puestos operativos	25,1	24,8
Total	28,8	26,6

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.

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.

- Horas de formación por edad (%)

	2021			
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos
<30	-	95,1	75,3	75,4
31-44	90,2	86,0	79,7	76,9
45-54	89,9	83,5	85,0	74,3
>55	74,0	80,4	69,9	60,1
Total	88,1	84,5	80,8	72,3

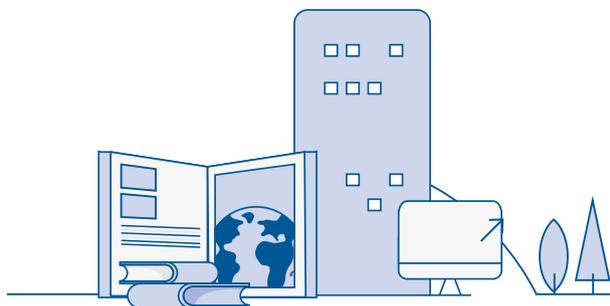
- Horas de formación

	2021	2020
Equipo directivo	26.577	2.391
Mandos intermedios	53.214	82.982
Técnicos	66.786	99.426
Puestos operativos	46.840	74.904
Total	193.416	259.703

En el año 2021, la formación en Naturgy continúa su rol de palanca estratégica de transformación, impulsando el desarrollo y empoderamiento de las personas 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 cultura de Naturgy.

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

corporate
university



transformational
leadershipacademy
corporateuniversity

techacademy
corporateuniversity

extendedacademy
corporateuniversity

Sustentada en una visión de futuro y vinculada al Plan Estratégico de la compañía, en 2021 la TLA continúa su despliegue formativo para garantizar el protagonismo de sus líderes en la transformación y consecución de los objetivos empresariales, a través de tres ejes:

1. **Digital Academy:** su objetivo es transformar el perfil profesional en Naturgy hacia un empleado digital.
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:** su objetivo es 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 la homogeneidad del conocimiento experto necesario para afrontar los desafíos actuales y futuros en cada negocio de la compañía.

A través de su Extended Academy, la Universidad Corporativa brinda una oferta formativa a empresas colaboradoras externas, clientes y proveedores de Naturgy, tanto de carácter técnico 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 Extended Academy 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 9.063 participantes y 13.944 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 y alineando estrategias.

Catálogo formativo

Si bien en el año 2020 la adopción de un modelo formativo online se vio acelerado por el contexto de la COVID-19, en el año 2021 la evolución de este formato se ha sustentado en la adopción de nuevas y diversas metodologías híbridas, para dar una mejor 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 el compromiso de los profesionales. De esta manera, los programas de 2021 se han organizado en los siguientes ámbitos:

- **Programas transversales, de alto impacto en el compromiso con la cultura y los valores de la compañía:**
 - Transformación y valor: “La tercera energía”.
 - Bienestar de las personas: “seguridad y salud”, “fitness emocional”, “módulos efr”.
 - Sostenibilidad: “Semana de la sostenibilidad: compromisos ODS”.
 - Ciberseguridad: “Seguridad en el día a día” y “Semana: código ultravioleta”.
 - Diversidad: “Semana de la mujer”, “Game Of Diversity”, “El futuro somos todos”, “Primero comprende”, “Solo metas no límites”.
- **Programas de impulso al perfil digital de la compañía:**
 - Cultura digital: acciones *online* Digital Gap.
 - *Digital skills*: lenguajes de programación (SQL, Python, etc.) y plataformas (AWS y Azure). Desarrollo de posiciones de Data Analyst, Data Science y formación orientada a la gobernanza y Data Quality.
- **Programas de conexión con desafíos futuros y tendencias del mercado:**
 - *Future Insight*.
 - Naturgy Leadership Toolbox.
 - Estrategias de innovación.
 - Power BI y otras herramientas de visualización de datos.
 - SCRUM, SaFe, metodologías ágiles y nuevas formas de organización del trabajo.
- **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.
 - Hazte visible: orientado al liderazgo femenino e inclusivo, marca personal y *networking*.
 - Liderazgo transformacional: “Leadership Innovation”, “Comunicando con impacto”, y programas IMD.

Asimismo, en 2021 la Universidad Corporativa ha reforzado la experiencia de aprendizaje a través de la integración de plataformas “Lifelong learning”, como PHAROS y COURSERA, de amplia divulgación de contenidos y que adaptan la oferta formativa a la demanda de los empleados y las necesidades específicas de los distintos negocios.

- **Programas transversales de desarrollo de empleados:** dentro de la TLA, un capítulo clave en 2021 han sido los programas que refuerzan los nuevos modelos de trabajo. Estos programas están centrados en estructuras transversales, multidisciplinares y ligeras, así como nuevos hábitos de trabajo y perspectivas globales e innovadoras. Facilitan entornos colaborativos, diversos y saludables. En este contexto, los programas transversales más significativos de 2021 han sido:
 - Agile: la transformación de Naturgy requiere gestionar los proyectos de manera diferente; más flexible, adaptativa y ágil. La adopción de las metodologías ágiles (fundamentalmente SCRUM), la capacitación y la certificación de profesionales en todos los negocios está facilitando dar respuestas más rápidas y adaptadas a las demandas y/o requerimientos de los mercados.
 - Power BI: programa centrado en una herramienta de uso rápido y relativamente sencillo, pero con potencia para conectar distintas fuentes de datos y así analizar la realidad en mayor profundidad y reducir el tiempo en el análisis de datos. Las acciones presenciales cuentan con el refuerzo a través de la comunidad del DataHUB, que no sólo funciona como centro de excelencia y de best practices en materia de análisis de datos, sino que a través de corners ofrece sesiones de consulta y refuerzo a los nuevos usuarios de Power BI.
 - Programación Python: programa de tres meses de duración, práctico, con construcción de casos reales, sobre lenguaje de programación, cuya filosofía hace hincapié en la legibilidad de su código. Se trata de un lenguaje de programación multiparadigma y multiplataforma, que favorece la rápida adopción de tecnologías y plataformas.
 - La Tercera Energía: experiencia formativa síncrona que pone en primera persona a los empleados. Un viaje hacia el redescubrimiento de la energía personal, transformándola en un recurso valioso para mejorar la organización y el entorno. Con distintos elementos didácticos (micropíldoras, infografías, webinars, videos...), está especialmente destinada a desarrollar en los profesionales comportamientos y actitudes positivas.
 - Futurinsight: programa transversal que ofrece un entorno desde el que reflexionar y compartir para construir una realidad. Una ventana a la que asomarse a referentes internacionales disruptivos, a través de nueve webinars y durante cuatro meses. El programa desengrana temáticas que afectan de manera directa al ecosistema del grupo: humanización digital, ecosistemas de talento, giworker, la relación entre la máquina y lo humano, la nueva conceptualización del espacio, el pensamiento crítico o el mundo diverso.
 - Digital Mindset: programa que a lo largo de cinco semanas y mediante webinars y material complementario online, tiene como objetivo abordar los procesos de transformación digital y trabajar el impacto digital en los modelos de negocio del sector energético y su aplicación directa en Naturgy. El objetivo principal es obtener una visión global del panorama digital y una idea más clara de los elementos básicos de la digitalización, y cuestionar los supuestos básicos del modelo de negocio.

Certificaciones de calidad

La excelencia en la gestión de la Universidad Corporativa continúa respaldada por un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, renovada en 2020 por tres años. Asimismo, y desde 2003, Naturgy cuenta con la acreditación CLIP (Corporate Learning Improvement Process) otorgada por la European Foundation for Management Development (EFMD), que reconoce la calidad de los procesos de aprendizaje y desarrollo de las personas en las organizaciones de educación empresarial. La última renovación CLIP se realizó en 2018, con vigencia de cinco años.

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 la inclusión de las personas con discapacidad, y haciendo extensible este último compromiso a los proveedores y las empresas colaboradoras.

Naturgy promueve una cultura inclusiva donde existe consciencia y acción para integrar y conectar la diversidad. Esta visión de interés por las personas orienta 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 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 afloradas 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.

Consciente de la necesidad de seguir trabajando en materia de igualdad y de adaptación al nuevo entorno y desarrollo normativo, actualmente Naturgy se encuentra negociando con la parte social una renovación del Plan de Igualdad para seguir avanzando en la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, detectando nuevas necesidades y elaborando propuestas de acción.

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 dentro de la compañía.

Específicamente, el Protocolo contra el acoso de Naturgy establece acciones preventivas para evitar situaciones de acoso, que incluyen: la comunicación a todo el personal de la existencia del protocolo; la formación en la materia a toda la plantilla y, en especial, a profesionales con personal a cargo; la obligatoriedad y responsabilidad por parte de cada persona de establecer sus relaciones desde el respeto y la dignidad; así como la obligación de cada profesional 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, la resolución del proceso en el menor tiempo posible, así como la posibilidad de solicitar la intervención de los representantes de los trabajadores. De igual forma, se garantizará una audiencia imparcial y un 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 la persona afectada 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 las personas afectadas 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 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, o 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 basadas en méritos y capacidades.

Compromiso con la igualdad

En 2021, la Subdirección General para el Emprendimiento, la Igualdad en la Empresa y la Negociación Colectiva de Mujeres, perteneciente al Instituto de las Mujeres del Ministerio de Igualdad de España, aprobó el II Informe Anual para el mantenimiento del distintivo “Igualdad en la Empresa” (DIE), otorgado a Naturgy en noviembre de 2018. El compromiso de la compañía con la igualdad ha sido reconocido con este distintivo 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.

Gestión de la diversidad

La visión estratégica de la diversidad es un compromiso con la organización y las personas para invertir e impulsar talento diverso y transformador, y forma parte a su vez del compromiso de Naturgy con un proyecto empresarial sostenible, avanzando en su gestión a través de tres ejes:

- **Cultura enfocada en diversidad:** Naturgy fomenta entornos y equipos plurales con respeto a experiencias distintas, donde la escucha y el diálogo enriquecen el trabajo y la manera de alcanzar los objetivos del negocio de la compañía, promoviendo el compromiso de las personas.
- **Alineamiento con la estrategia de talento:** con un compromiso claro con la igualdad de oportunidades y de desarrollo para todo el equipo profesional de Naturgy, impulsando la conexión y el reconocimiento de líderes y equipos diversos e inclusivos. La organización incorpora en su estrategia de talento objetivos anuales de diversidad para los distintos perfiles profesionales.
- **Prioridad ODS Social–Enhance Diversity:** Naturgy entiende la diversidad como una garantía de futuro, sostenibilidad y crecimiento del proyecto empresarial. Cuanto más diversas, mejor desempeño y más ágiles, flexibles e innovadoras son las personas para afrontar los retos de negocio y ampliar las soluciones de valor para los clientes y la sociedad.

Además del avance en estos ejes, el esfuerzo de Naturgy en materia de diversidad se materializa mediante iniciativas concretas en cuatro ámbitos: género, generacional, discapacidad y funcional.

En este marco, se potencia el rol profesional de las mujeres en Naturgy, su visibilidad y *networking*, avanzando hacia la paridad de género en los diferentes niveles de la compañía a través de acciones de formación específicas, programas de desarrollo de carrera e impulso al liderazgo diverso, así como la priorización de este colectivo en planes de movilidad interna y evoluciones organizativas.

Asimismo, la compañía mantiene un compromiso con el balance generacional a través de programas de contratación y desarrollo de jóvenes profesionales y de programas de desarrollo de talento intergeneracional como el programa “Flex & Lead” (ver apartado Captación y desarrollo del talento diverso).

El programa “Flex & Lead” ha sido destacado en el Informe Variable D 2021 de INTRAMA, que reconoce a las 30 empresas españolas más comprometidas con la diversidad, en virtud de la visión estratégica y sostenible con la que la compañía está impulsando la diversidad en su plantilla, gracias a una cultura y liderazgo inclusivos, junto a su programa de contratación y desarrollo de talento joven. El Informe Variable D es un estudio de la consultora de Recursos Humanos INTRAMA, que recoge más de 18 sectores de actividad y abarca un total de más de 450.000 trabajadores y trabajadoras a nivel nacional y más de 2.500.000 de profesionales a nivel mundial, a través de las más de 30 Empresas en España representadas en el estudio.

En cuanto a discapacidad, Naturgy continúa con su enfoque en la gestión de prácticas inclusivas y de sensibilización, así como en la representación en plantilla. En este contexto, se impulsan diversas acciones como Plan Familia, Plan Capacitas, o Plan Aflora. Este compromiso cuenta con el reconocimiento de la Certificación Bequal, otorgado por la Fundación Bequal en virtud de la gestión de excelencia en materia de diversidad en capacidades diferentes.

Y finalmente, en el ámbito más funcional, se potencia la polivalencia y el aprendizaje continuo de los profesionales a través de la formación, la movilidad interna y el desempeño de nuevos roles profesionales.

Este compromiso transversal con el talento diverso se plasma en el Plan de Sostenibilidad con horizonte 2025, y tiene seguimiento periódico en la Comisión de Sostenibilidad, donde son reportados 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 y la Certificación Global efr.

- Mujeres en puestos directivos (%)

	2021	2020
Argentina	0,0	0,0
Australia	0,0	0,0
Brasil	100,0	100,0
Chile	0,0	0,0
Colombia	0,0	0,0
Costa Rica	0,0	0,0
España (*)	21,5	23,7
Estados Unidos	0,0	0,0
Francia	0,0	0,0
Holanda	0,0	0,0
Irlanda	0,0	0,0
Israel	0,0	0,0
Luxemburgo	0,0	0,0
Marruecos	0,0	0,0
México	0,0	0,0
Panamá	0,0	0,0
Portugal	0,0	0,0
Puerto Rico	0,0	0,0
Rep. Dominicana	0,0	0,0
Singapur	0,0	0,0
Uganda	0,0	0,0
Total	21,2	22,6

(*) En España, el porcentaje de mujeres en posiciones directivas y gerenciales es del 32,35%, en línea con el objetivo de alcanzar un 40% al 2025, del Plan de Sostenibilidad de Naturgy.

● Empleados con discapacidad

	2021		2020	
	Número	%	Número	%
Argentina	0	0,0	6	0,5
Australia	0	0,0	0	0,0
Brasil	11	2,9	12	2,8
Chile	3	0,5	4	0,2
Colombia	0	0,0	0	0,0
Costa Rica	0	0,0	0	0,0
España	61	1,6	121	2,3
Estados Unidos	0	0,0	0	0,0
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	0	0,0
Marruecos	2	2,4	1	1,1
México	0	0,0	0	0,0
Panamá	6	1,9	5	1,5
Portugal	0	0,0	0	0,0
Puerto Rico	0	0,0	0	0,0
República Dominicana	0	0,0	0	0,0
Singapur	0	0,0	0	0,0
Uganda	0	0,0	0	0,0

Nota: los empleados tienen la opción de no informar sobre su discapacidad en todos los países. Sólo se reporta el número de empleados con discapacidad en aquellos países donde el empleado ha decidido ejercer su derecho a compartir esta información.

- N° de empleados con derecho a permisos por nacimiento y cuidado de menor

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Argentina	2	5	7	26	16	42
Australia	0	0	0	0	0	0
Brasil	2	6	8	9	5	14
Chile	6	11	17	34	36	70
Colombia	0	0	0	0	0	0
Costa Rica	0	1	1	0	0	0
España	83	18	101	119	58	177
Estados Unidos	0	0	0	0	0	0
Francia	0	0	0	1	3	4
Holanda	0	0	0	0	0	0
Irlanda	0	0	0	2	2	4
Israel	1	0	1	1	0	1
Luxemburgo	0	0	0	0	0	0
Marruecos	3	1	4	4	0	4
México	0	0	0	13	13	26
Panamá	6	3	9	2	3	5
Portugal	0	0	0	0	1	1
Puerto Rico	0	0	0	0	1	1
República Dominicana	0	0	0	1	1	2
Singapur	0	0	0	0	0	0
Uganda	8	0	8	6	2	8
Total	111	45	156	218	141	359

- N° de empleados que se acogieron a su derecho de permisos por nacimiento y cuidado de menor

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Argentina	2	5	7	20	16	36
Australia	0	0	0	0	0	0
Brasil	2	6	8	9	5	14
Chile	6	11	17	19	36	55
Colombia	0	0	0	0	0	0
Costa Rica	0	0	0	0	0	0
España	82	18	100	117	57	174
Estados Unidos	0	0	0	0	0	0
Francia	0	0	0	1	3	4
Holanda	0	0	0	0	0	0
Irlanda	0	0	0	2	2	4
Israel	1	0	1	1	0	1
Luxemburgo	0	0	0	0	0	0
Marruecos	3	1	4	4	0	4
México	0	0	0	13	13	26
Panamá	6	3	9	2	3	5
Portugal	0	0	0	0	1	1
Puerto Rico	0	0	0	0	1	1
República Dominicana	0	0	0	0	1	1
Singapur	0	0	0	0	0	0
Uganda	8	0	8	6	2	8
Total	110	44	154	194	140	334

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

	2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Con derecho	111	45	212	141
Que se acogieron	110	44	194	140

- Ratio de empleados que regresaron a su puesto de trabajo tras un permiso por nacimiento y cuidado de menor y continúan en la compañía un año después del disfrute del mismo (%)

	2021		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	100,0	100,0	100,0	100,0
Australia	0,0	0,0	0,0	0,0
Brasil	0,0	50,0	88,9	100,0
Chile	77,8	66,7	78,9	91,1
Colombia	0,0	0,0	0,0	0,0
Costa Rica	0,0	0,0	0,0	0,0
España	98,3	94,7	95,5	100,0
Estados Unidos	0,0	0,0	0,0	0,0
Francia	0,0	0,0	66,7	50,0
Holanda	0,0	0,0	0,0	0,0
Irlanda	0,0	0,0	100,0	0,0
Israel	100,0	0,0	0,0	100,0
Luxemburgo	0,0	0,0	0,0	0,0
Marruecos	100,0	0,0	100,0	0,0
México	100,0	100,0	100,0	66,7
Panamá	0,0	0,0	0,0	100,0
Portugal	0,0	0,0	0,0	100,0
Puerto Rico	0,0	0,0	0,0	0,0
República Dominicana	100,0	100,0	0,0	100,0
Singapur	0,0	0,0	0,0	0,0
Uganda	85,7	100,0	100,0	0,0
Total	88,6	87,5	93,9	99,4

- N° de empleados que no regresaron a su puesto de trabajo una vez finalizado el periodo de permisos por nacimiento y cuidado de menor

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Argentina	0	0	0	0	0	0
Australia	0	0	0	0	0	0
Brasil	1	0	1	0	2	2
Chile	0	7	7	0	13	13
Colombia	0	0	0	0	1	1
Costa Rica	0	0	0	0	0	0
España	2	3	5	5	0	5
Estados Unidos	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0
Marruecos	0	0	0	0	0	0
México	0	0	0	2	1	3
Panamá	0	0	0	0	1	1
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	3	10	13	7	18	25

Satisfacción y experiencia de los empleados

Conocer la satisfacción de los empleados y el valor que le asignan a las acciones, los servicios y los programas que la compañía pone a su disposición, es un elemento clave del compromiso de Naturgy para mejorar su experiencia.

Experiencia del empleado

Con el objetivo de dar seguimiento de manera continuada a la experiencia del empleado, Naturgy mide, analiza y actúa sobre los diferentes factores que conforman la encuesta de clima, así como el estado de ánimo de la compañía.

El grupo utiliza Happyforce como herramienta, permitiendo obtener la opinión y percepción de las personas de forma 100% *online*, transparente y anónima.

Las funcionalidades de esta herramienta multicanal permiten además realizar reconocimientos sociales entre pares (relacionados a las competencias del Modelo de Liderazgo), y formular sugerencias o ideas. Este modelo brinda índices globales de compromiso, recomendación (promotores) y de felicidad (Happyness Index), y permite mayor agilidad en el seguimiento de indicadores, evolucionando los que hasta hoy respondían a un anterior modelo de encuesta de clima.

Las métricas son analizadas mensualmente por un grupo de trabajo ágil y transversal -integrado por los equipos de personas de negocios y corporación-, quienes asumen un rol proactivo en el diseño y la implementación de acciones concretas para la mejora de la experiencia del empleado.

En este contexto, en el año 2021 el indicador de seguimiento de la satisfacción y el compromiso del empleado en Naturgy corresponde al porcentaje de promotores (valoraciones 9 y 10) sobre la pregunta: “En una escala del 1 al 10, ¿qué probabilidades hay de que recomiendes Naturgy como un buen lugar para trabajar?”. Su índice objetivo -al año 2025- es de 40% y actualmente se sitúa en 24%.

Naturgy ha materializado en 2021 uno de los principales hitos de impacto en la mejora de la experiencia de los empleados, con un nuevo modelo de medición de la satisfacción y el compromiso, y promoción del reconocimiento como palancas de motivación.

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 Naturgy 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 la hora de entrada y salida, así como en el período de interrupción para la comida.
- Jornada continuada durante el período comprendido entre junio y septiembre (cuatro meses) y todos los viernes del año.
- Permisos retribuidos más extensos por matrimonio, enfermedad y fallecimiento de familiares.
- Permisos retribuidos no contemplados en la legislación como el de separación o divorcio, matrimonio de hijos o los permisos para futuras madres a partir de la semana 38 de gestación.
- Posibilidad de disfrute de los permisos retribuidos no necesariamente en días consecutivos.
- Reducciones de jornada por motivos personales en supuestos distintos a los legales.
- Posibilidad de acumulación de lactancia.
- Adaptación de la jornada semanal en una hora, como medida para potenciar la conciliación.
- Trabajo en remoto.

En el año 2021 en España, han continuado aplicándose las medidas laborales que, con carácter excepcional, fueron acordadas con la representación de los trabajadores en el año anterior, medidas que han 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:

- La ampliación de las medidas de flexibilidad horaria en entrada y salida.
- La posibilidad de trabajo en remoto para atención de menores y mayores de edad que no pueden acudir a los centros escolares o asistenciales.
- 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, elementos necesarios para el desarrollo de la actividad profesional en remoto.

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, tras cursar una exhaustiva 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 2021, la gestión del modelo se ha desplegado a través de 429 medidas locales, distribuidas en los diferentes países donde opera la compañía, y también de 22 medidas de aplicación global, todas ellas integradas en cinco grupos de actuación, definidos por la Norma 1000/23 efr global: calidad en el empleo, flexibilidad temporal y espacial, apoyo a la familia de los empleados, apoyo al entorno personal y profesional e igualdad de oportunidades.

Banco del Tiempo (solo España)

Naturgy mantiene a disposición de los 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:

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

El Banco del Tiempo de Naturgy además cuenta con un Easybox que permite gestionar diferentes servicios a través de una taquilla interactiva y una página web. El acceso a estos servicios está integrado dentro de la plataforma “Mis Beneficios” de la intranet corporativa de Naturgy.

Al igual que en el ejercicio anterior, en el contexto COVID-19, y una vez iniciado el proceso de retorno a los centros de trabajo en España en 2021, 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 noveno aniversario en 2021, 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.

Como novedad, en el año 2021 se ha lanzado un “Asistente Sae”, para atender y resolver consultas de los empleados a tiempo real sobre temáticas como: beneficios sociales, nóminas y retribución, permisos y tiempos, selección y movilidad, seguridad y salud, servicios a personas, formación, gestiones personales y “mi canal cliente”.

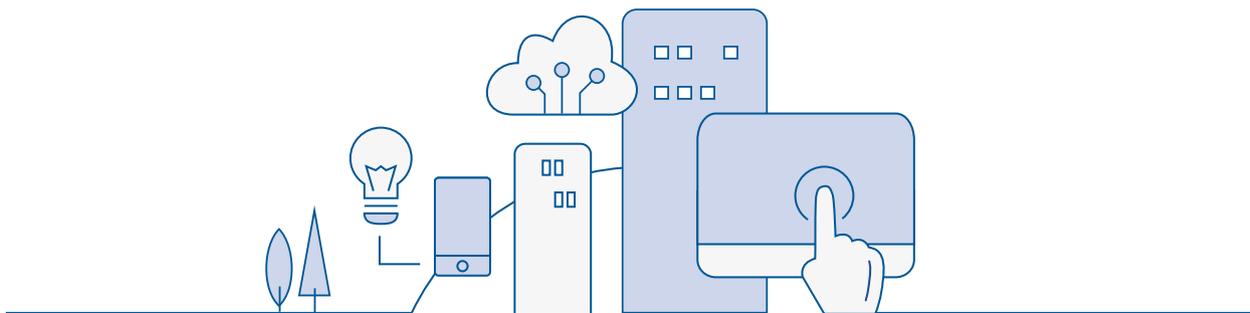
Junto a la gestión de los servicios habituales, este año el SAE ha tenido además una importante función informativa y de guía en el contexto del traslado de profesionales de Naturgy a las nuevas oficinas de la compañía en Barcelona (Avenida Diagonal, 525) y Madrid (Avenida de América, 38). Asimismo, y en el contexto de la pandemia global de salud, este servicio ha brindado atención directa para la gestión de medidas preventivas, de flexibilidad horaria y conciliación dispuestas por la compañía.

Actualmente, el Net Promoter Score (NPS) del servicio es de 52,93%, se han atendido 62.915 peticiones de empleados y se han resuelto en plazo el 85,70% de las mismas.

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.

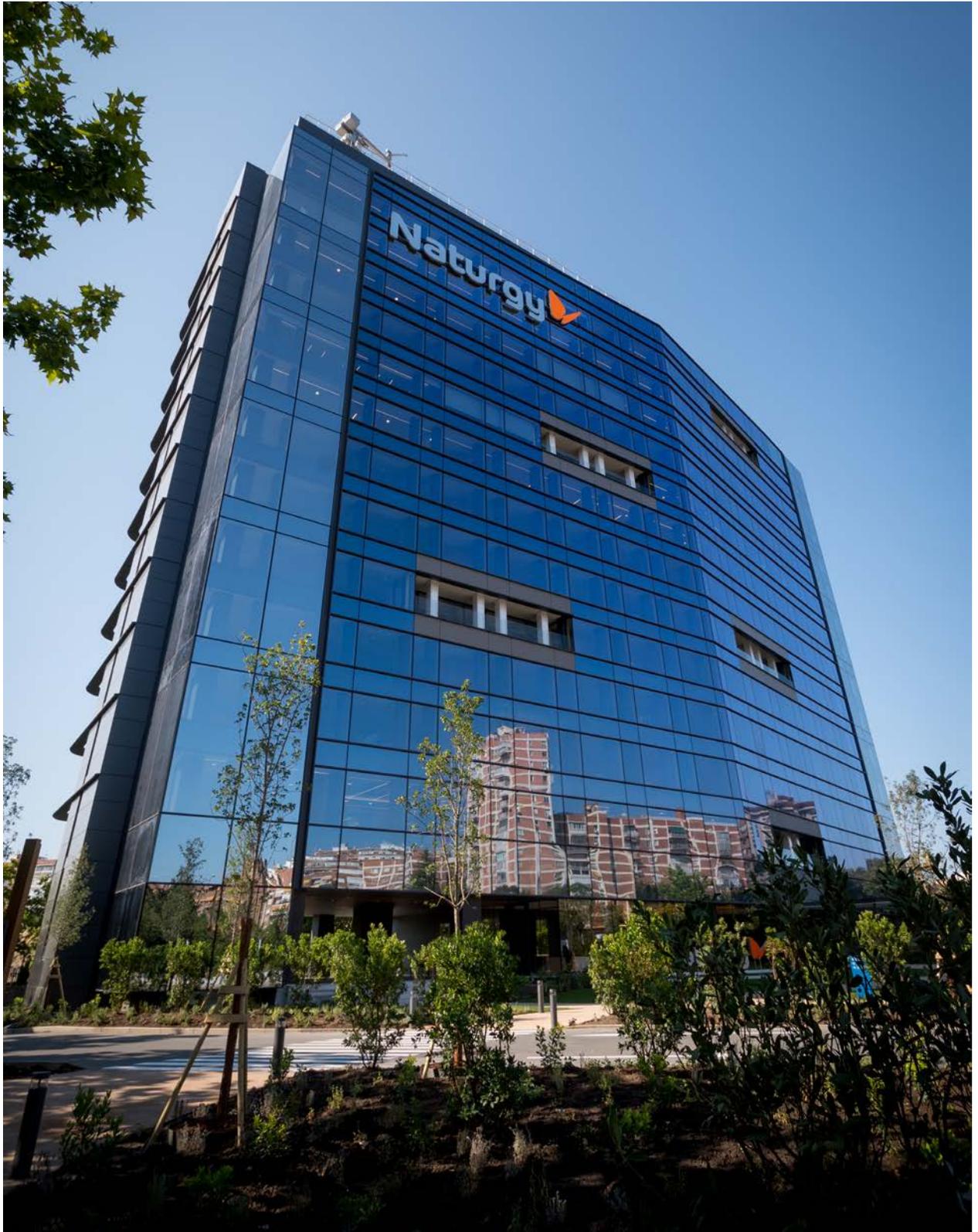
03

Formas de trabajo
Flexibilidad.
Colaboración.
Simplicidad.

Proyecto ImaginaT

Durante 2021 se ha materializado en España el plan de retorno a las oficinas de manera escalonada y alternada, que coincidió además con el hito corporativo de estreno de nuevos espacios de trabajo en el marco del programa “ImaginaT” en Madrid y Barcelona: disposición de entornos abiertos, totalmente conectados, digitales, sostenibles y flexibles, impulsores de la colaboración, del bienestar y la salud de las personas.

Gracias a su diseño sostenible y un plan integral de gestión de la calidad ambiental, se han incorporado todos los requisitos de diseño y construcción para lograr la Certificación LEED Gold, una verificación que garantiza los máximos estándares de ecoeficiencia y sostenibilidad. La experiencia de los equipos en los nuevos espacios está integrada en la escucha interna. En la primera consulta realizada se ha obtenido una valoración de 4 sobre 5.



Compensación y retribución

• Desglose de gastos de personal (millones de euros)

	2021	2020
Sueldos y salarios	457	507
Costes Seguridad Social	87	101
Planes de aportación definitiva	28	26
Planes de prestación definitiva	6	6
Trabajos realizados para el inmovilizado de la compañía	(77)	(77)
Remuneraciones basadas en acciones	4	5
Otros	435	230
Total	940	798

Recompensa

El eje de recompensa de Naturgy tiene por objetivo ofrecer un marco de clasificación, retribución, beneficios y entorno de trabajo, que impulse y alinee la actuación profesional con la estrategia de la compañía. En el ejercicio 2021 se ha completado la valoración de puestos de trabajo, iniciada en 2020, alcanzando a la totalidad del personal excluido y exento de convenio.

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 está basada 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.
- Objetivos ASG:
 - Cuestiones de seguridad y calidad.
 - Objetivos de diversidad y género.
- Adicionalmente, se valora un objetivo cualitativo que mide el cómo en la consecución de los objetivos.

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

Los objetivos del equipo directivo están alineados y vinculados a los de la compañía mediante, entre otros, la aplicación de un programa de incentivos a largo plazo (ILP). A través de este programa pueden beneficiarse de la percepción de un incentivo variable, siempre y cuando la rentabilidad del valor de Naturgy en un período concreto de cinco 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 se complementa con un sistema de previsión social donde está incluido el plan de pensiones y otros beneficios sociales.

Específicamente, para el personal ubicado en España, se dispone de un sistema de retribución flexible que permite diseñar la composición del paquete retributivo utilizando la oferta de productos existentes, optimizando fiscalmente el mencionado paquete. En esta línea, durante 2021 ha continuado vigente el Plan de Compensación Total, que permite al empleado personalizar la composición y percepción del paquete retributivo ofrecido por la compañía. El plan es compatible a su vez con el sistema de retribución flexible, facilitando con ello la decisión sobre la composición de su paquete retributivo, pudiendo monetizar los beneficios, mantener el beneficio correspondiente o destinar su importe a otros beneficios.

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 las personas desde una perspectiva 360º (financiera, emocional, física y social) y promover su engagement. Se trata de 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 ello en un entorno de máxima usabilidad y claridad expositiva.
- **Sistema de previsión social:** Naturgy ofrece, dentro de sus estrategias retributivas y utilizando la plataforma “Mis beneficios”, servicios que ayudan a las personas a comprender su jubilación y a conocer los planes internos existentes. Este servicio informa, de forma personalizada, sobre las iniciativas de previsión social de Naturgy.
- **Ahorro en seguros personales:** a través de esta utilidad el empleado 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 empleados.

Remuneración media por edad, género y clasificación profesional

En relación a la información relativa a retribuciones, en el ejercicio 2021 se mantiene la unificación de las categorías profesionales con las utilizadas para al resto de indicadores de personas (Equipo Directivo, Mandos Intermedios, Técnicos y Operativos). Todos los indicadores relativos a remuneración están expresados en euros.

• Remuneración fija

	2021			
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos
Argentina	131.606	45.001	25.336	20.269
Australia				
Brasil	115.458	39.295	21.024	13.262
Chile	225.621	56.069	27.329	16.515
Colombia				
Costa Rica				
España	212.729	63.653	49.616	35.943
Estados Unidos				
Francia		117.538	50.226	
Holanda				
Irlanda				
Israel				
Luxemburgo				
Marruecos		33.535	45.437	14.893
México	104.150	39.171	16.616	8.706
Panamá	198.521	41.459	24.038	21.279
Portugal		80.882	33.988	
Puerto Rico				
República Dominicana		17.698	27.200	11.281
Singapur				
Uganda				

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de España, se ha excluido la sociedad UFG Exploración y Producción, que consta de tres empleados.
- Las diferencias con respecto al año anterior, se producen por el impacto del Plan de Bajas Voluntarias y los cambios organizativos en estos colectivos.
- Adicionalmente, el convenio colectivo está, a la fecha, en proceso de negociación.
- Los datos no son comparables con 2020, debido a que se ha modificado la metodología de Valoración de Puestos de Trabajo.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2021.

El eje de recompensa de Naturgy tiene por **objetivo ofrecer un marco** de clasificación, retribución, beneficios y entorno de trabajo, **que impulse y alinee** la actuación profesional con la estrategia de la compañía.

• Remuneración fija

	2020			
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos
Argentina	95.308	18.262	16.580	12.415
Australia				
Brasil	110.119	30.282	14.668	10.782
Chile	223.342	64.109	34.752	20.857
Colombia		69.752		
Costa Rica				
España	201.209	64.665	48.930	37.230
Estados Unidos				
Francia		81.841	40.636	34.142
Holanda				
Irlanda		133.148	44.849	
Israel				
Luxemburgo				
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	
Puerto Rico				
República Dominicana	0	24.451	14.155	
Singapur				
Uganda				

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de España, se ha excluido la sociedad UFG Exploración y Producción, que consta de tres empleados.
- Las diferencias con respecto al año anterior, se producen por el impacto del Plan de Bajas Voluntarias y los cambios organizativos en estos colectivos. Adicionalmente, el convenio colectivo está, a la fecha, en proceso de negociación.

- Remuneración fija por género

	2021		
	Hombres	Mujeres	Brecha
Argentina	26.575	28.626	-7,7%
Australia			-
Brasil	19.950	21.057	-5,5%
Chile	31.448	25.532	18,8%
Colombia			
Costa Rica			
España	55.686	51.544	7,4%
Estados Unidos			-
Francia	79.547	48.047	39,6%
Holanda			-
Irlanda			-
Israel			-
Luxemburgo			-
Marruecos	30.664	34.266	-11,7%
México	18.809	19.033	-1,2%
Panamá	31.076	23.292	25,0%
Portugal	39.344	36.535	7,1%
Puerto Rico			-
República Dominicana	15.568	21.402	-37,5%
Singapur			-
Uganda			-

Nota: los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o solo haber hombres o mujeres. En relación a la información de España, se ha excluido la sociedad UFG Exploración y Producción, que consta de tres empleados. El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2021.

- Remuneración fija por género

	2020		
	Hombres	Mujeres	Brecha
Argentina	16.225	15.365	5,3%
Australia			-
Brasil	18.801	19.118	-1,7%
Chile	38.477	32.276	16,1%
Colombia	103.929	56.081	46,0%
Costa Rica			-
España	54.825	49.767	9,2%
Estados Unidos			-
Francia	70.421	43.985	37,5%
Holanda			-
Irlanda	50.515	41.569	17,7%
Israel			-
Luxemburgo			-
Marruecos	32.711	34.251	-4,7%
México	15.764	16.594	-5,3%
Panamá	22.406	20.545	8,3%
Portugal	39.344	35.956	8,6%
Puerto Rico			-
República Dominicana	13.745	23.601	-71,7%
Singapur			-
Uganda			-

Nota: los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o solo haber hombres o mujeres. En relación a la información de España, se ha excluido la sociedad UFG Exploración y Producción, que consta de tres empleados.

• Remuneración fija por rango de edad

	2021		
	<30 años	30-50 años	>50 años
Argentina	19.914	22.185	28.404
Australia			
Brasil	13.160	19.523	24.572
Chile	14.533	29.298	30.707
Colombia			
Costa Rica			
España	29.927	50.141	73.749
Estados Unidos			
Francia	51.000	63.650	
Holanda			
Irlanda			
Israel			
Luxemburgo			
Marruecos	7.706	22.933	34.705
México	14.389	19.133	30.707
Panamá	14.978	26.437	36.232
Portugal		33.988	80.882
Puerto Rico			
República Dominicana	9.223	17.272	17.626
Singapur			
Uganda			

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de España, se ha excluido la sociedad UFG Exploración y Producción, que consta de tres empleados.
- El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2021.

- Remuneración fija por rango de edad

	2020		
	<30 años	30-50 años	>50 años
Argentina	12.589	15.632	17.728
Australia			
Brasil	12.789	19.699	22.935
Chile	27.711	38.002	40.563
Colombia		48.982	97.445
Costa Rica			
España	34.805	50.463	63.931
Estados Unidos			
Francia	43.254	67.514	
Holanda			
Irlanda	32.535	67.460	76.552
Israel			
Luxemburgo			
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	
Puerto Rico			
República Dominicana	9.560	15.659	19.579
Singapur			
Uganda			

Notas:

- Los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad.
- En relación a la información de España, se ha excluido la sociedad UFG Exploración y Producción, que consta de tres empleados.

Como remuneración variable, se ha considerado el importe percibido por los trabajadores acogidos a los programas Dirección por objetivos y Gestión del desempeño, y la retribución variable comercial.

- Remuneración fija y variable media por categoría profesional

	2021			
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos
Argentina	184.248	52.248	27.339	20.567
Australia				
Brasil	164.006	46.509	23.045	14.679
Chile	324.230	63.020	31.129	16.571
Colombia				
Costa Rica				
España	311.668	74.046	52.543	36.025
Estados Unidos				
Francia		150.452	58.449	
Holanda				
Irlanda				
Israel				
Luxemburgo				
Marruecos		43.969	52.465	19.552
México	149.505	47.485	20.305	9.525
Panamá	254.717	47.551	26.161	22.120
Portugal		80.882	34.746	
Puerto Rico				
República Dominicana		19.246	29.895	11.922
Singapur				
Uganda				

Nota: los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad. En relación a la información de España, se ha excluido la sociedad UFG Exploración y Producción, que consta de tres empleados. Los datos no son comparables con 2020, debido a que se ha modificado la metodología de Valoración de Puestos de Trabajo. El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2021.

- Remuneración fija y variable media por categoría profesional

	2020			
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos
Argentina	133.431	20.405	17.916	12.604
Australia				
Brasil	167.244	36.252	16.213	11.573
Chile	322.482	71.988	36.814	22.302
Colombia		86.555		
Costa Rica				
España	290.484	74.878	50.840	37.392
Estados Unidos				
Francia		100.003	47.281	36.222
Holanda				
Irlanda		211.573	57.163	
Israel				
Luxemburgo				
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	
Puerto Rico				
República Dominicana		27.540	15.558	10.805
Singapur				
Uganda				

Nota: los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad. En relación a la información de España, se ha excluido la sociedad UFG Exploración y Producción, que consta de tres empleados.

- Remuneración fija y variable media por género

	2021	
	Hombres	Mujeres
Argentina	22.063	23.593
Australia		
Brasil	22.262	23.956
Chile	35.293	27.767
Colombia		
Costa Rica		
España	62.817	56.878
Estados Unidos		
Francia	96.792	57.048
Holanda		
Irlanda		
Israel		
Luxemburgo		
Marruecos	38.807	39.553
México	23.048	22.909
Panamá	34.110	25.964
Portugal	39.344	37.521
Puerto Rico		
República Dominicana	16.726	25.047
Singapur		
Uganda		

Nota: los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o solo haber hombres o mujeres. En relación a la información de España, se ha excluido la sociedad UFG Exploración y Producción, que consta de tres empleados. El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2021.

- Remuneración fija y variable media por género

	2020	
	Hombres	Mujeres
Argentina	17.645	16.492
Australia		
Brasil	21.569	22.310
Chile	42.820	35.502
Colombia	137.014	66.372
Costa Rica		
España	60.884	53.989
Estados Unidos		
Francia	86.051	50.815
Holanda		
Irlanda	69.195	48.361
Israel		
Luxemburgo		
Marruecos	36.214	38.262
México	19.842	20.316
Panamá	25.715	23.478
Portugal	39.344	37.448
Puerto Rico		
República Dominicana	14.915	26.824
Singapur		
Uganda		

Nota: los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o solo haber hombres o mujeres. En relación a la información de España, se ha excluido la sociedad UFG Exploración y Producción, que consta de tres empleados.

- Remuneración fija y variable media por rango de edad

	2021		
	<30 años	30-50 años	>50 años
Argentina	20.145	23.428	30.988
Australia			
Brasil	13.621	21.907	27.965
Chile	14.533	32.455	34.481
Colombia			
Costa Rica			
España	31.589	54.977	87.467
Estados Unidos			
Francia	63.212	76.612	
Holanda			
Irlanda			
Israel			
Luxemburgo			
Marruecos	13.096	29.370	43.139
México	17.485	23.570	36.990
Panamá	16.013	28.862	40.717
Portugal		34.746	80.882
Puerto Rico			
República Dominicana	9.661	18.675	19.146
Singapur			
Uganda			

Nota: los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad. En relación a la información de España, se ha excluido la sociedad UFG Exploración y Producción, que consta de tres empleados. El tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2021.

- Remuneración fija y variable media por rango de edad

	2020		
	18-35 años	36-50 años	>50 años
Argentina	13.031	16.970	19.467
Australia			
Brasil	14.453	22.872	26.313
Chile	30.014	42.127	45.552
Colombia		57.945	124.702
Costa Rica			
España	36.175	55.118	72.144
Estados Unidos			
Francia	51.339	80.745	
Holanda			
Irlanda	37.212	95.062	107.253
Israel			
Luxemburgo			
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	
Puerto Rico			
República Dominicana	10.319	17.144	21.330
Singapur			
Uganda			

Nota: los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o por motivos de confidencialidad. En relación a la información de España, se ha excluido la sociedad UFG Exploración y Producción, que consta de tres empleados.

Brecha salarial

El cálculo de la brecha salarial se ha realizado de la siguiente forma:

$$\text{Brecha salarial} = \frac{\text{Remuneración media hombres} - \text{Remuneración media mujeres}}{\text{Remuneración media hombres}} \times 100$$

Un porcentaje superior a cero representa el porcentaje que la mujer cobra menos que el hombre. En las tablas a continuación, se facilitan los datos más relevantes para Naturgy. La diferencia salarial que muestran los resultados está en línea con el contexto sectorial y se explican por la composición histórica de género de la compañía, que se traduce en una mayor antigüedad media de los hombres frente a las mujeres.

• Brecha salarial (fija)

	2021			
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos
Argentina		1,8%	4,0%	14,7%
Australia				
Brasil		6,7%	9,3%	3,0%
Chile		15,2%	7,7%	-0,3%
Colombia				
Costa Rica				
España	24,1%	-14,1%	6,0%	2,7%
Estados Unidos				
Francia			11,4%	
Holanda				
Irlanda				
Israel				
Luxemburgo				
Marruecos		-206,7%	-2,0%	-32,0%
México		20,9%	1,7%	-86,3%
Panamá		-1,5%	25,1%	44,1%
Portugal			19,7%	
Puerto Rico				
República Dominicana		-25,2%	21,5%	21,9%
Singapur				
Uganda				

Nota: los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o solo haber hombres o mujeres. Los datos no son comparables con 2020, debido a que se ha modificado la metodología de Valoración de Puestos de Trabajo

La diferencia salarial que muestran los resultados está en línea con el contexto sectorial y se explican por la composición histórica de género de la compañía.

• Brecha salarial (fija)

	2020			
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos
Argentina		0,3%	-5,8%	35,0%
Australia				
Brasil		9,4%	14,0%	-8,6%
Chile		15,0%	10,0%	-4,0%
Colombia		46,0%		
Costa Rica				
España	23,8%	-3,1%	5,9%	5,6%
Estados Unidos				
Francia		30,6%	-4,9%	
Holanda				
Irlanda		100,0%	36,6%	
Israel				
Luxemburgo				
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%	
Puerto Rico				
República Dominicana		-73,9%	32,5%	21,9%
Singapur				
Uganda				

Nota: los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o solo haber hombres o mujeres.

- Brecha salarial (fija y variable)

	2021				
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos	Brecha
Argentina		1,5%	2,5%	13,5%	-6,9%
Australia					
Brasil		6,7%	10,0%	2,2%	-7,6%
Chile		18,2%	6,5%	0,1%	21,3%
Colombia					-
Costa Rica					-
España	27,5%	-18,9%	6,0%	1,9%	9,5%
Estados Unidos					-
Francia			11,6%		41,1%
Holanda					-
Irlanda					-
Israel					-
Luxemburgo					-
Marruecos		-163,1%	0,2%	-11,7%	-1,9%
México		23,4%	2,8%	-112,9%	0,6%
Panamá		-4,0%	24,1%	43,4%	23,9%
Portugal			16,9%		4,6%
Puerto Rico					
República Dominicana		-30,2%	20,8%	22,7%	-49,8%
Singapur					-
Uganda					-

Nota: los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o solo haber hombres o mujeres. Los datos no son comparables con 2020, debido a que se ha modificado la metodología de Valoración de Puestos de Trabajo.

- Brecha salarial (fija y variable)

	2020				
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos	Brecha
Argentina		-2,5%	-8,3%	40,7%	6,5%
Australia					
Brasil		11,0%	14,8%	-8,0%	-3,4%
Chile		17,0%	9,8%	-5,9%	17,1%
Colombia		51,6%			51,6%-
Costa Rica					-
España	27,7%	-2,3%	5,8%	5,7%	11,3%
Estados Unidos					-
Francia		30,6%	-0,8%		40,9%
Holanda					-
Irlanda		100,0%	45,2%		30,1%
Israel					-
Luxemburgo					-
Marruecos		-107,1%	25,0%	-21,8%	-5,7%
México	100,0%	-17,8%	0,0%	-30,4%	-2,4%
Panamá		12,6%	0,4%	0,1%	8,7%
Portugal			15,9%		4,8%
Puerto Rico					-
República Dominicana		-71,9%	34,1%	22,8%	-79,8%
Singapur					-
Uganda					-

Nota: los datos que aparecen en blanco no se publican por no haber empleados en dicha categoría o solo haber hombres o mujeres.

• Brecha salarial (fija y variable) vs mediana (España)

	2021			
	Equipo directivo	Mandos intermedios	Técnicos	Puestos operativos
Promedio retribución fija	24,1%	-14,1%	6,0%	2,7%
Promedio retribución fija + variable	27,5%	-18,9%	6,0%	1,9%
Mediana retribución fija	11,1%	-23,9%	5,1%	6,4%
Mediana retribución fija + variable	13,8%	-34,1%	2,1%	6,4%

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 507,1 millones de euros, que se reparte en aproximadamente 3.855 empleados activos y más de 4.897 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.

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 fomentan 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 2021, los principales asuntos tratados formalmente con los representantes de los trabajadores se resumen en los siguientes:

- Compromiso de seguridad y salud.
- Análisis de la accidentabilidad.
- Lanzamiento de nuevas normativas.
- Salud integral.
- Seguimiento trimestral de medidas adoptadas.
- Reuniones de negociación del nuevo convenio colectivo.
- Reuniones de negociación del Plan de Bajas Voluntarias.
- Reuniones de negociación del Plan de Igualdad.

Además, a lo largo del ejercicio 2021 se han realizado varios comités extraordinarios de participación, información y consulta sobre todo tipo de aspectos y protocolos derivados de la situación de crisis sanitaria COVID-19.

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 el traslado de información, más allá de los canales formales establecidos.

• Empleados fuera de convenio y en convenio (%)

	2021		2020	
	Fuera de convenio	En convenio	Fuera de convenio	En convenio
Argentina	26,9	73,1	28,9	71,1
Australia	11,1	88,9	0,0	100,0
Brasil	29,3	70,7	28,1	71,9
Chile	2,0	98,0	0,5	99,5
Colombia	100,0	0,0	100,0	0,0
Costa Rica	0,0	100,0	0,0	100,0
España	36,0	64,0	33,5	66,5
Francia	75,0	25,0	65,1	34,9
Holanda	0,0	100,0	0,0	100,0
Irlanda	0,0	0,0	100,0	0,0
Israel	0,0	100,0	0,0	100,0
Luxemburgo	0,0	100,0	0,0	100,0
Marruecos	39,3	60,7	37,8	62,2
México	21,1	78,9	20,3	79,7
Panamá	55,6	44,4	56,0	44,0
Portugal	0,0	100,0	0,0	100,0
Puerto Rico	100,0	0,0	75,0	25,0
Rep. Dominicana	2,8	97,2	4,1	95,9
Singapur	0,0	100,0	0,0	100,0
Uganda	0,0	100,0	0,0	100,0
Total	30,0	70,0	25,5	74,5

La composición/proporción de las bajas del Plan de Bajas Voluntarias realizado en España en 2021, no ha guardado la misma relación que existía en el ejercicio anterior en la plantilla (personal fuera de convenio vs totalidad país); lo que queda reflejado en la variación de este indicador.

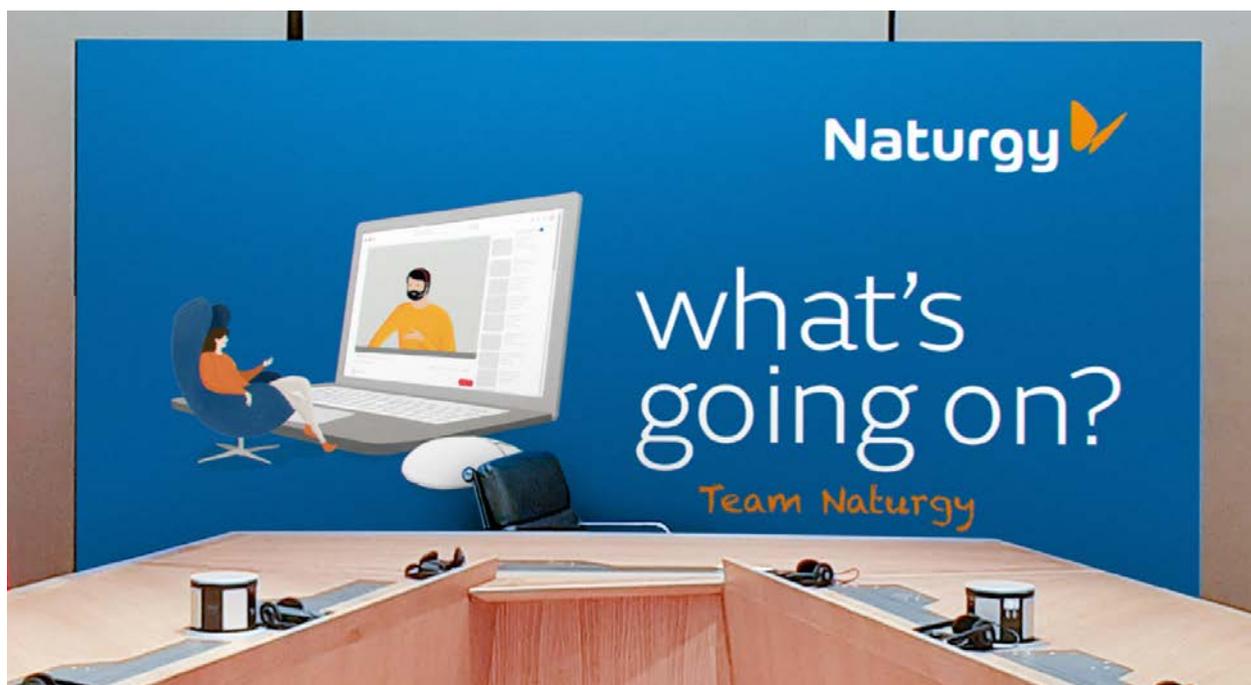
Comunicación interna

En el contexto de post-pandemia que ha caracterizado el año 2021, 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, así como la recuperación de algunos encuentros presenciales, concretados (especialmente durante el segundo semestre) en los *Coffee-breaks* con la alta dirección, programa en el que se han celebrado once encuentros en los que han participado más de 200 personas.

Durante todo el año, se ha celebrado una treintena de 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 Team se han impulsado los encuentros con la dirección en formato digital, promoviendo una conversación cercana y directa sobre temáticas de interés para la organización. Además, muy especialmente en este ejercicio 2021, se ha puesto el foco en el Plan Estratégico 2021-2025, presentado en julio y en el nuevo propósito de Naturgy, lanzado en noviembre.

Respecto a los soportes *online*, Naturgy cuenta con distintos canales para la comunicación con sus empleados, como Naturgynews (diario digital de Naturgy), Naturgynet (intranet corporativa), o Teams. Durante 2021, se han integrado los dos primeros canales en el entorno Teams, se ha generado un nuevo canal de comunicación inmediato, fresco y dinámico, NaturgyTeam (que comunica hitos de especial relevancia), y se ha implementado un nuevo portal para empleados dedicado específicamente al Plan Estratégico. Este portal se lanzó a finales de octubre de 2021 y acumula a cierre del ejercicio 2021, más de 2.000 usuarios únicos. De manera complementaria, algunos negocios cuentan con canales propios de comunicación interna, donde son reforzados mensajes y focos corporativos desde una visión local.

Todo ello ha permitido la implementación de nuevos programas que fomentan los avances en las líneas estratégicas de la compañía y la transformación cultural a través de la comunicación de los hitos organizativos, de negocio y de proyectos.



2. 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. Así, se involucra no sólo a las personas que forman parte de Naturgy, sino también a proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés, con el objetivo de evitar y prevenir los accidentes y daños a la salud, proporcionando un ambiente seguro y saludable, así como favorecer su salud y bienestar.

El sistema de gestión de seguridad y salud implementado articula diferentes herramientas, desarrolladas en torno a los principales ejes de seguridad y salud, que garantizan la adecuada integración en todos los niveles organizativos, desde la toma de decisiones hasta cualquier actividad que se realice u ordene. Incluye varias líneas de acción dirigidas al control de los seis factores de riesgo de mayor criticidad por frecuencia y gravedad de accidentabilidad: espacios confinados, trabajo en altura, riesgo eléctrico, tala y poda de arbolado, manipulación de carga y seguridad vial. Para cada uno de estos seis factores, están definidas líneas rojas cuyo incumplimiento es 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 las 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 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.

Contexto seguridad y salud 2021

COVID-19

El contexto de seguridad y salud de Naturgy en 2020 se vio marcado por la pandemia, lo que motivó la necesidad de reorientar las actividades preventivas para atender los requerimientos asociados a esta situación. Para ello, Naturgy adaptó sus procedimientos e implantó medidas para mantener la actividad, a la vez que priorizaba la seguridad, el bienestar y la minimización del riesgo, tanto de su personal como de sus colaboradores.

En 2021, el cambio de escenario tras la vacunación masiva ha permitido flexibilizar las medidas de prevención establecidas durante la fase álgida de la pandemia. En este sentido, y en la medida en que la evolución positiva de la situación global lo ha permitido, Naturgy ha elaborado un plan de desconfinamiento gradual para una recuperación progresiva de la normalidad, revisando las restricciones y medidas para posibilitar una reincorporación gradual a los centros de trabajo, combinando la actividad presencial con el trabajo en remoto.

Para ello se han revisado todos los protocolos Covid aplicados hasta la fecha, manteniendo todas aquellas medidas de prevención que se habían demostrado eficaces y flexibilizando o incluso eliminando aquellas que el proceso de vacunación hacen innecesarias en esta nueva etapa.

Naturgy continúa monitorizando permanentemente la evolución de la pandemia en cada una de las regiones donde tiene actividad, con el fin de adaptar de manera ágil y flexible las medidas a aplicar en cada ámbito.

A lo largo de todo el año se ha continuado con la ambiciosa campaña de lucha contra la pandemia, manteniendo el seguimiento personalizado, diario y global que se inició en febrero de 2020, facilitando la atención médica telefónica a los empleados y favoreciendo el teletrabajo como medida de aislamiento efectiva. También se han establecido nuevos canales de comunicación a través del servicio de atención al empleado.

Plan de acción en seguridad y salud 2021-2023

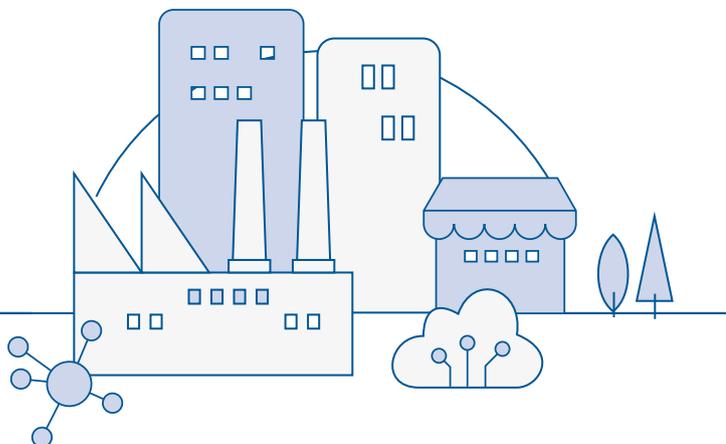
En el año 2020, los índices de accidentabilidad de Naturgy se situaron por debajo de la media del sector, no así la accidentabilidad mortal asociada a las actividades operativas desarrolladas por sus empresas colaboradoras, que sufrió un repunte significativo.

Para revertir esta situación, en el primer trimestre de 2021 el Comité de Dirección de Naturgy aprobó un ambicioso Plan de seguridad con enfoque temporal a tres años (2021-2023), y cuyo objetivo prioritario es la reducción drástica de la siniestralidad mortal de las empresas colaboradoras y su consolidación en el tiempo.

Este plan de acción con alcance a todas las geografías y negocios donde el grupo opera afecta a todo el modelo de gestión de la seguridad, e identifica seis ejes transversales que se consideran imprescindibles para consolidar la cultura de la seguridad de Naturgy. El objetivo, además, es lograr la Visión Zero por la que apuesta la compañía, poniendo foco en aquellas herramientas de gestión que tienen un impacto más directo en la reducción de la accidentabilidad asociada a las actividades externalizadas.

Los seis ejes transversales de actuación

Estos seis ejes transversales se materializan en más de 30 líneas de acción específicas y están orientados a reforzar el modelo de la seguridad en todos los negocios y mejorar el nivel de desempeño en seguridad de las empresas colaboradoras.



01

Liderazgo visible y cultura de seguridad

Fortalecer acciones de liderazgo y sensibilización, pilares fundamentales de la cultura de la seguridad de Naturgy.

02

Empresas colaboradoras

Mejorar el control sobre las empresas colaboradoras y reducir la accidentabilidad mortal asociada.

03

Digitalización y reporting

Mejorar la seguridad a través de la innovación y la tecnología.

04

Disciplina operativa y métricas de esfuerzo

Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y los objetivos definidos en el modelo de gestión de la seguridad

05

Seguridad en grandes obras y proyectos

Garantizar la integración de la seguridad en todas las fases de las obras de desmantelamiento de las centrales térmicas, y en los nuevos proyectos de generación de energías renovables desde su fase de diseño.

06

COVID-19

Asegurar la disponibilidad de protocolos COVID-19 en todos los ámbitos de actuación de la compañía.

Evolución y resultados 2021

	2021			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Número de accidentes con tiempo perdido (nº empleados)	7	1	8	3	1	4
Número de accidentes registrables (nº empleados)	8	1	9	10	1	11
Número de accidentes consecuencias graves (nº empleados)	0	0	0	1	0	1
Días perdidos por accidentes con tiempo perdido	188	13	201	380	58	438
Tasa de mortalidad	0	0	0	0	0	0
Fallecidos	0	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido	0,13	0,04	0,10	0,03	0,04	0,04
Índice de frecuencia accidentes registrables	0,15	0,04	0,12	0,14	0,03	0,10
Tasa total de incidentes registrables (TRIR)	0,15	0,04	0,12	0,14	0,03	0,10
Tasa de frecuencia de cuasi accidentes (NMFR)	-	-	4,74	-	-	4,93
Índice de frecuencia accidentes consecuencias graves	0	0	0	0,01	0	0,01
Índice de frecuencia fallecidos	0	0	0	0	0	0
Índice de gravedad accidentes con tiempo perdido	3,61	0,52	2,61	5,34	1,67	4,14
Número de horas trabajadas ⁽¹⁾	10.412.663	4.999.307	15.411.970	14.221.393	6.935.787	21.157.180
Enfermedades profesionales	2	0	2	1	0	1

⁽¹⁾ Para el cálculo de horas trabajadas se ha utilizado el criterio internacional de la American Gas Association, que establece 1.960 horas anuales por trabajador.

Nota: 2020 incluye datos de Chile electricidad.

A raíz de la implantación del Plan de acción en seguridad y salud 2021-2023, se ha producido una disminución significativa en la accidentabilidad mortal de las empresas colaboradoras, pasando de cuatro accidentes mortales en 2020 sin incluir los datos de la sociedad CGE de Chile, desconsolidada a finales de año, a uno en 2021. El objetivo para los próximos años es que esta disminución se consolide y se alcance el objetivo de cero accidentes mortales en las actividades de Naturgy.

El accidente mortal acaecido en 2021 se produjo durante los trabajos de recuperación de daños producidos por un temporal de nieve, que afectaron gravemente a la red de distribución eléctrica. Durante la realización de un trabajo mecánico de reparación del tendido eléctrico, se produjo un contacto eléctrico sobre una parte de la instalación que accidentalmente se había energizado. A raíz de esta investigación, se ha desarrollado un protocolo de seguridad aplicable a situaciones de emergencia que incluye medidas adicionales de seguridad a las aplicables en trabajos programados ejecutados bajo condiciones y entornos controlados.

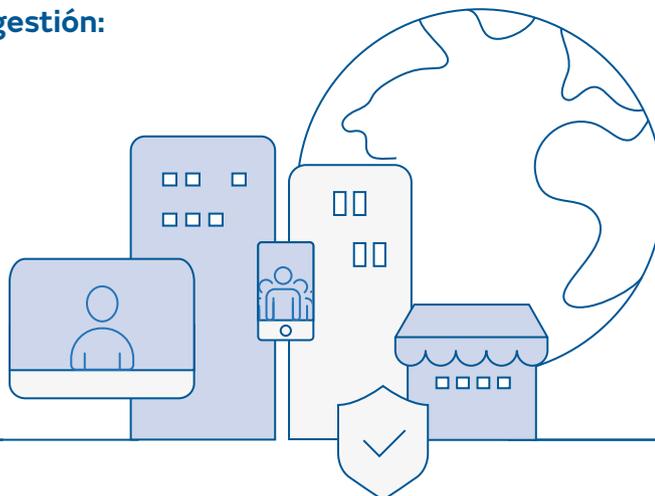
Durante el año 2021, se han reportado en España dos casos de enfermedad profesional derivados de accidentes de trabajo.

La estrategia y sistema de gestión de seguridad y salud

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 en 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.

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.

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 las actividades -propias y externalizadas-. Además, la política está vinculada al seguimiento de la evolución de indicadores y los planes de acción derivados de incidentes y accidentes.

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



Marco normativo común en seguridad y salud

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.

Visión Zero

Naturgy ha adoptado Visión Zero, un enfoque transformador de la prevención impulsado por la Asociación Internacional de la Seguridad Social (ISSA), cuyo objetivo es fomentar la cultura preventiva en las organizaciones mediante la implementación y el 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.

Siete 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 hacen extensivos a todas las empresas colaboradoras.

Cinco principios de seguridad y salud

01	Nada es más importante que la seguridad y la salud >	... ni la producción, ni las ventas, ni los beneficios.
02	Todo accidente puede ser evitado >	... no hay accidentes inevitables.
03	La seguridad es una responsabilidad de la Dirección >	... y como tal, debe gestionarse.
04	La seguridad es una responsabilidad individual >	... y una condición de empleo, y de contratación para las empresas colaboradoras.
05	Todos los trabajos se deben planificar y ejecutar pensando en la seguridad >	... nuestra, de nuestros empleados, empresas colaboradoras, visitantes, clientes y de la comunidad.

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.

Naturgy dispone de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SGSST), 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
Perdida de homogeneidad de los criterios soportados en el SGSST.	Modelo organizativo con mayor autonomía de los negocios.	Moderado.	<ul style="list-style-type: none"> - Potenciar la actividad y contenidos del comité operativo de H&S. - Consolidar modelo organizativo de prevención basado en centros de competencia coordinados por gobierno corporativo de prevención y esponsorizados por responsables de áreas de negocio.
Inadecuado mantenimiento del SGSST (no cumplimiento de planes de acción, no seguimiento de acciones correctivas, inadecuada revisión por la dirección).	Falta de recursos.	Tolerable	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento anual al cumplimiento de las acciones del SGSST, con emisión de informe.
Pérdida de la cultura preventiva, ineficacia en el logro de metas.	Desmotivación, exceso de información, elevado número de contrataciones.	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.	<ul style="list-style-type: none"> - Dotar a los negocios de los recursos necesarios para el desarrollo de su actividad y con dependencia jerárquica de la dirección del negocio.
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 <i>reporting</i>.
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 <i>compliance</i> y modelo prevención penal.

Continúa >

Riesgo	Causas	Evaluación ^(*)	Acciones para abordarlo
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. - Plan de acción en seguridad y salud 2021-2023.
COVID-19.	Afección global a la actividad Naturgy en todas las geografías y negocios.	Moderado.	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de desconfinamiento COVID-19 y comité de crisis para su seguimiento. Planes de contingencia específicos por negocios. - Capacidad de adaptación rápida de los protocolos y las medidas de actuación COVID-19 a la evolución de la pandemia.

^(*) Criterios de evaluación de riesgos según se recoge en el estándar corporativo de identificación, evaluación y control de riesgos laborales.

Oportunidades	Evaluación ^(*)	Acciones para abordarlo
Consolidación del modelo de seguridad basado en la ISO 45001, certificado en el año 2020, potenciando una mayor coordinación y sinergia entre negocios.	Óptimo.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo y mantenimiento de un sistema de gestión efectivo y eficiente. - Potenciar la actividad y contenidos del comité operativo de H&S. - Consolidar modelo organizativo de prevención basado en centros de competencia.
Modelo de trabajo colaborativo basado en centros de competencias integrados por personal de las diferentes áreas de negocio.	Óptimo.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 (<i>accountability</i> de las unidades de negocio).	Óptimo.	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
Mantenimiento de un sistema de gestión certificado y auditado por terceros para dar soporte al <i>compliance</i> 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.

Continúa >

Oportunidades	Evaluación (*)	Acciones para abordarlo
Listado unificado de causas raíz para un análisis homogéneo de la accidentabilidad en todos los países y las unidades de negocio.	Óptimo.	- Actualización de la herramienta Prosafety para incluir las nuevas causas raíz y realización de análisis homogéneo.
COVID-19. Revisión de todas las medidas implementadas.	Óptimo.	- Revisión de todas las medidas y protocolos COVID-19 implantados y verificación de su adecuación a los criterios recogidos en la ISO 45005.

(*) Criterios de evaluación de oportunidades:

Óptimo: la oportunidad puede claramente ayudar a mejorar el desempeño del SGSST.

Normal: la oportunidad y su impacto en el desempeño de la SGSST deben analizarse e implementarse acciones en función de los costes, el 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 SGSST mejore.

Más allá del cumplimiento de la legislación, que obliga a la paralización de trabajos cuando los profesionales puedan estar expuestos a un riesgo grave e inminente, el SGSST de Naturgy incorpora la herramienta de paralización preventiva de trabajos y actividades. Dicha herramienta empodera a cualquier trabajador, sea propio o de cualquiera de las 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 las empresas contratistas con valoración positiva.

Evaluación del riesgo y mecanismos de gestión

Naturgy focaliza su estrategia en evitar riesgos, minimizando aquellos que no puede eliminar. 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, cumpliendo los requisitos contractuales -voluntarios o legales- exigibles.

Dentro del SGSST de Naturgy, y como uno de los procesos clave del mismo, se ha definido la sistemática empleada para la identificación de peligros laborales y evaluación de riesgos para empleados de la organización mediante el estándar corporativo de identificación, evaluación y control de riesgos laborales. En él se establecen, entre otras cuestiones: las pautas para la identificación de los peligros a los que pueden estar expuestos los trabajadores; la metodología para la evaluación 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. También 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 y actividad de contratación y el centro de trabajo en el que se desarrolle, como pueden ser:

- Definición de condiciones previas de contratación de seguridad y salud.
- Establecimiento de los medios de coordinación correspondientes en función de la tipología de la actividad contratada (intercambios documentales, reuniones de coordinación, etc.).
- Actuaciones de control y supervisión de las condiciones de seguridad en la ejecución de los trabajos en los casos necesarios.

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.

Naturgy ha desarrollado e implantado controles operacionales que garantizan una gestión eficaz de los riesgos laborales, de acuerdo con los estándares. El desempeño en 2021 de estos mecanismos de inspección, seguimiento y control implementados en todas las unidades de negocio ha sido:

6.819

Observaciones
preventivas
de seguridad.

26.196

Inspecciones
documentadas de
seguridad en trabajos.

2.380

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, la compañía se involucra 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 dicha herramienta 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 continúa siendo eficaz, eficiente y válido para alcanzar los objetivos y las metas previstas. Así, se integran las distintas conclusiones y propuestas, junto con otra información relevante, en un informe global de revisión del sistema a nivel de Naturgy. Todo ello, tal como se dispone en el procedimiento de revisión por la dirección del sistema integrado de gestión, el cual define la metodología y las responsabilidades.

Mapa de riesgos y gestión de la seguridad de los procesos

La seguridad de los procesos es un complemento necesario a la seguridad laboral e industrial para poder gestionar todos los riesgos asociados a las instalaciones y su operación. 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 elevado 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 Naturgy 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.
- 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.



Con el objetivo de eliminar la accidentalidad en las EECC y en el camino hacia la Visión Zero y, específicamente como parte del Plan de acción en seguridad y salud 2021-2023, Naturgy ha revisado el proceso de desempeño en seguridad, incluyendo herramientas de métrica positiva que mejoran la proactividad en seguridad de las empresas. Las dos herramientas principales que se han reforzado son las siguientes:

- Propuestas de mejora de seguridad y salud: son iniciativas o acciones de mejora propuestas por cualquier persona de Naturgy o de las EECC para mejorar la seguridad de cualquier proceso o actividad. Son sometidas a un proceso de análisis, valoración e implementación, y pueden ser consideradas positivamente para la evaluación del desempeño en seguridad y salud de las EECC.
- Paralización de seguridad de trabajos: empodera a cualquier trabajador, sea propio o de las EECC, a paralizar o no realizar cualquier actividad en la que se hayan detectado situaciones de riesgo no previstas en los procedimientos de identificación de riesgos. Su comunicación se incluye dentro de la métrica positiva que reconoce la proactividad en seguridad de las EECC.

Indicadores de siniestralidad de contratistas

	2021	2020 ⁽¹⁾
Número de accidentes con tiempo perdido	75	66
Días perdidos por accidentes con tiempo perdido	1.941	2.624
Fallecidos	1	5
Índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido	0,37	0,26
Índice de gravedad accidentes con tiempo perdido	9,50	9,60

⁽¹⁾ Las cifras de 2020 incluyen datos de la sociedad CGE Chile de electricidad, desconsolidada del perímetro a finales de año.

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 situaciones de riesgo, mejorar la seguridad de las operaciones y reducir la accidentalidad. En 2021, se han analizado e investigado 2.796 incidentes y accidentes, comunicados de manera proactiva por toda la organización.

Los criterios básicos de actuación para la identificación, el tratamiento y la investigación de las causas de los accidentes e incidentes se encuentran definidos en la norma Proceso de comunicación, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes, o en el Procedimiento Gestión de hallazgos del sistema integrado de gestión, cuando se trate de desviaciones identificadas en los procesos o se detecten productos y/o servicios no conformes.

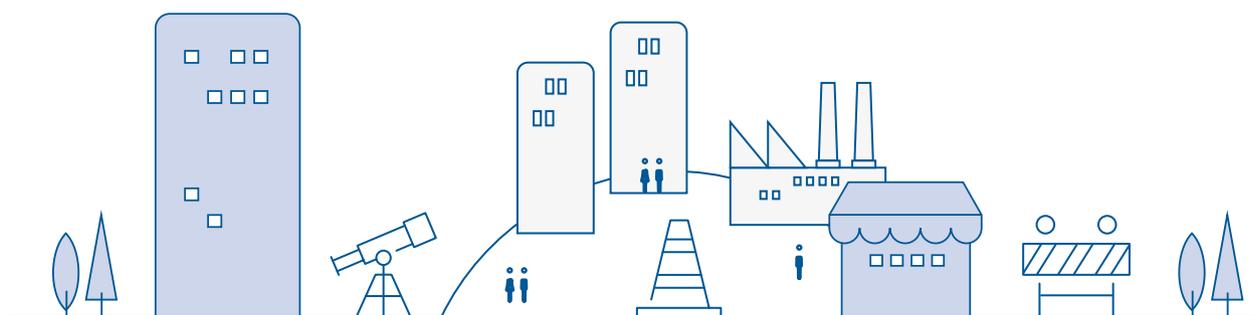
El proceso de investigación comienza tan pronto como se tiene conocimiento del suceso, personándose en el lugar (si procede). Las personas que efectúan la investigación, con el objeto de conocer *in situ* las circunstancias en que se produjo, recogen evidencias físicas y recopilan información (fotografías, diagramas, mediciones, registros de operación, etc.). Esta información se complementa posteriormente con entrevistas, revisión de procedimientos, ensayos o análisis que se consideren necesarios.

El propósito de la investigación durante todo el proceso es:

- Identificar las causas primarias y subyacentes, así como factores que hayan contribuido 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 cuentan con la participación de responsables jerárquicos de los trabajadores, responsables de la actividad, proceso o instalación afectados, trabajadores implicados, representantes de los trabajadores y cualquier otra persona que pueda aportar información relevante para la determinación de las causas que produjeron el suceso.

Para facilitar el primer propósito, Naturgy dispone de un sistema unificado de investigación de incidentes, cuyo modelo está basado en el análisis de causas-raíz y optimizado según las mejores prácticas existentes y en la metodología Human Factor Analysis Classification Scheme (HFACS). Los ámbitos de actuación sobre los que pivota el modelo son:



Contexto organizativo

Gestión recursos.
Organización y procesos.

Supervisión

Inadecuada supervisión.
Inadecuada planificación.
Gestión de la prevención.

Condiciones previas

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

Actos · Operaciones inseguros

Errores.
Incumplimientos.

Las aportaciones de este modelo al reporte e investigación de sucesos son:

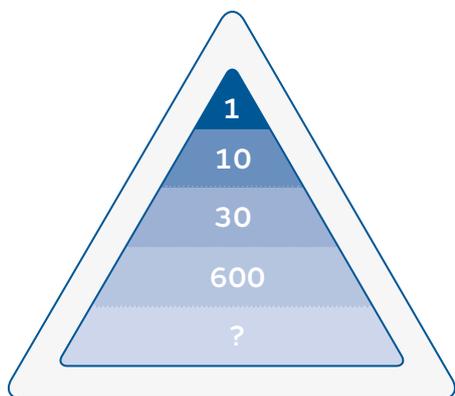
- Optimiza el análisis y comparar entre unidades de negocio.
- Facilita el proceso de captura de la información y difusión de las lecciones aprendidas.
- A través de una reflexión gradual, permite llegar a las causas-raíz.
- Discrimina entre responsabilidades y permite un diagnóstico de niveles jerárquicos 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, cualquier hallazgo derivado de la investigación alimenta la evaluación de riesgos, por lo que, si se detecta la necesidad, se realiza una revisión de esta 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.

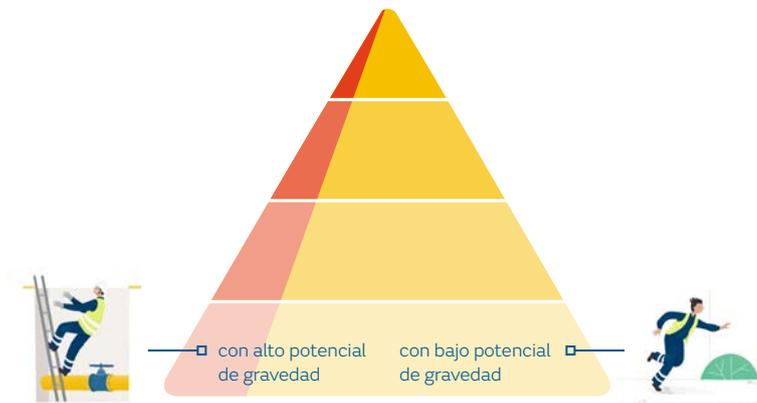
Una novedad aportada por el Plan de acción en seguridad y salud 2021-2023 es el concepto del Precursor de Lesiones Graves y Fatales (PLGF), el cual contribuye tanto a la investigación del accidente como a la implantación de mejoras. Este concepto identifica una condición o un comportamiento que, de no corregirse, puede derivar en lesiones graves o fatales, así como una situación de alto riesgo en las que las medidas de seguridad están ausentes, son ineficaces o no se cumplen, y que de mantenerse pueden derivar en una lesión grave o mortal.

Supone un cambio de enfoque en el análisis y seguimiento de los accidentes e incidentes, prestando especial atención a aquellos identificados en esta categoría PLGF, realizando un proceso de investigación aún más exhaustivo y una implantación rápida de aquellas medidas de control que actúan sobre dichos “precursores” eliminándolos o reduciendo su impacto.

Enfoque de análisis y seguimiento de accidentes e incidentes: PLGF



- **Accidente grave**
mortal o con incapacidad permanente
- **Accidente serio**
con pérdidas de días
- **Accidentes leves**
con pérdidas de días
- **Incidentes**
- **Actos y/o condiciones inseguras**



- **Graves y fatales**
- **Accidentes con baja**
- **Accidentes sin baja**
- **Incidentes**



El proceso seguido para la implantación de esta metodología en toda la organización es el siguiente:

- Formar al colectivo en la metodología de análisis PLGF.
- Identificar sucesos con alto potencial de causar daños graves o fatales (PLGF).
- Revisar procesos para identificar y eliminar precursores, y definir reglas de oro de seguridad.
- Integrar los resultados de este plan en el sistema de gestión de seguridad y salud.
- Establecer reglas de oro o “reglas que salvan vidas” para prevenir los riesgos más importantes.

Seguridad entre los clientes y la sociedad

La seguridad de las personas es uno de los compromisos fundamentales de la política corporativa de Naturgy, involucrando no solo a los empleados sino también a los proveedores, EECC, 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. Dentro de los protocolos operativos también se ha revisado el protocolo de actuación en operaciones domiciliarias para su adecuación a la fase de desconfiamiento.
- **Protocolos de seguridad en tiendas Naturgy** con el objetivo de trasladar a los colaboradores las instrucciones dictaminadas por las autoridades competentes y proteger a empleados y clientes en las tiendas. Estos documentos se han ido actualizando en base a la publicación de nuevas normativas, 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 la comercialización o prestación de este, 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 procesos contratados que puedan tener implicación en la calidad, la seguridad, la salud y el bienestar de las personas o la seguridad de las instalaciones, así como impacto ambiental significativo, son verificados para asegurar que cumplen con los requisitos expresados en los documentos de compra. Las verificaciones a 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 de aplicación, 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 se 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 2021 que han sido investigados por su posible relación con las actividades de la compañía, clasificados por país y tipo de negocio:

Heridos o víctimas entre el público debido a actividades de la compañía (n°)		2021				2020			
		Accidentes	Heridos	Fallecidos	Acciones legales	Accidentes	Heridos	Fallecidos	Acciones legales
Argentina	Negocio de gas	16	5	2	5	12	10	4	0
	Negocio de electricidad	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	16	5	2	5	12	10	4	0
Brasil	Negocio de gas	2	2	0	0	0	0	0	0
	Total	2	2	0	0	0	0	0	0
Chile	Negocio de gas	0	0	0	0	0	0	0	0
	Negocio de electricidad	N/A	N/A	N/A	N/A	24	23	4	2
	Total	0	0	0	0	24	23	4	2
España	Negocio de gas	28	90	7	25	24	84	1	2
	Negocio de electricidad	7	4	0	0	1	0	0	0
	Total	35	94	7	25	25	84	1	2
Panamá	Negocio de electricidad	1	1	0	6	1	1	0	1
	Total	1	1	0	6	1	1	0	1
México	Negocio de gas	0	0	0	0	2	4	1	1
	Total	0	0	0	0	2	4	1	1
Total	Negocio de gas	46	97	9	30	38	98	6	3
	Negocio de electricidad	8	5	0	6	26	24	4	3
	Total	54	102	9	36	64	122	10	6

Comunicación a empleados y planes de acción

Anualmente, Naturgy hace público el desempeño de la seguridad y la salud del grupo para el conocimiento de todas las partes interesadas. A nivel interno, periódicamente realiza acciones de comunicación dirigidas a toda 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 los contenidos de seguridad y salud, la compañía cuenta con un canal específico en la intranet.

En relación con la crisis de la COVID-19, desde su aparición se ha realizado un plan de comunicación específico para difundir los protocolos de actuación aplicables en cada momento, utilizando los diferentes canales disponibles.

La aprobación del Plan de acción en seguridad y salud 2021-2023 por parte del Comité de Dirección fue seguida por una campaña de comunicación a toda la organización para dar a conocer los principales ejes y acciones previstos en este, y conseguir el máximo compromiso de todos los empleados en la consecución de los objetivos fijados.

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 de 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 reuniones periódicas de seguridad y salud en conformidad con el estándar de seguridad y salud. 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.

El Comité de Seguridad y Salud tiene las siguientes competencias:

- Participar en la elaboración, implementación y evaluación de planes y programas de prevención de riesgos.
- Debatir los proyectos en materia de planificación, organización y desarrollo del trabajo y de las actividades de protección y prevención, incluyendo la formación en materia preventiva.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos, proponiendo a la empresa la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.
- Conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos en el centro de trabajo, realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas.
- Conocer los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- Conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores, al objeto de valorar sus causas y proponer las medidas preventivas oportunas.
- Aportar sugerencias e inquietudes a fin de contribuir en la propuesta de campañas de prevención secundaria y de promoción de la salud, así como promover la difusión de la información acerca de lo planificado y acordado a este respecto.
- Conocer e informar la memoria y la programación anual de servicios de prevención.

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 COVID-19, se han mantenido reuniones extraordinarias para llevar un seguimiento de su evolución en la plantilla, presentar el estatus de la aplicación de los planes desarrollados ad-hoc para la 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 nacional e internacional.
- Participación en un proyecto de investigación para la creación de un nuevo instrumento de evaluación psicosocial junto a entidades de la administración competente y 40 empresas de reconocido prestigio.
- Colaboración con administraciones públicas en campañas de concienciación de seguridad.
- Patrocinio activo de congresos de seguridad en los sectores de electricidad y gas.
- Impulso de modelos de acreditaciones sectoriales.
- Promoción de foros de intercambio y difusión de buenas prácticas con empresas colaboradoras.
- Realización de reuniones conjuntas de seguridad con empresas colaboradoras.



En 2021, se ha renovado y actualizado la intranet del grupo, dando relevancia a la divulgación de los contenidos de salud más relevantes, a fin de facilitar a los trabajadores el acceso a las múltiples campañas de salud a su disposición, y que, más allá de su ofrecimiento durante los reconocimientos médicos, pueden ser consultadas y solicitadas con facilidad. El área de salud está trabajando actualmente en la generación de un portal web en 2022 que permita el acceso seguro de los trabajadores para la consulta de información individual derivada tanto de los reconocimientos médicos como de las pruebas realizadas en el contexto de las campañas de salud.

Formación y sensibilización

En 2021, esta materia ha sido el área de conocimiento en el que se ha impartido un mayor número de horas, formándose a un total de 20.045 participantes a través de 888 sesiones, lo que se traduce en 43.004 horas de formación.

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 a los riesgos y las 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: 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.

Los cursos de formación relativos a la salud han ido dirigidos a capacitar a los empleados y potenciar su resiliencia contra el estrés del día a día y los efectos psicológicos de la pandemia, favoreciendo el cuidado de la salud mental. Cursos modulares a distancia, ya implementados en años anteriores, sobre la gestión de las emociones o de *mindfulness*, han sido de gran utilidad en la promoción del bienestar, así como en la sensibilización de los colectivos ante la emergencia de los trastornos de salud mental.

Formación de las empresas colaboradoras

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

Los principales cursos se facilitan a través de la Universidad extendida dirigida específicamente a EECC y el resto de contenidos divulgativos como “lecciones aprendidas”, “contactos de seguridad”, etc., donde se intercambian y difunden a través de una plataforma bidireccional de gestión documental a la que las empresas colaboradoras tienen acceso directo, o en la reuniones y *briefings* de seguridad.

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

Certificaciones, auditorías de seguridad y diagnósticos de procesos

Naturgy dispone de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, auditado y certificado por terceros conforme con la especificación 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 el 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 por AENOR han concluido con una valoración positiva del nivel de implantación e integración del sistema de gestión en todos los procesos auditados, que es mantenido de forma eficaz y que da cumplimiento a las obligaciones establecidas por la legislación vigente con un enfoque hacia la mejora del desempeño en materia de seguridad y salud laboral.

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 EECC. 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) **Mejor empresa en seguridad en EMEA** (Europa, Oriente Medio y África).
- (2) **Safety Achievement Award** for excellence in employee. | Safety Achievement Award for excellence in safety fleet.
- (3) Premio **Monitor empresarial de excelencia** en Prevención, Seguridad y Salud.
- (4) Premio **“Mejor Iniciativa de Seguridad Vial Laboral”**.
- (5) Compromiso con el **Bienestar Laboral y la mejora en PRL**.
- (6) Premio al **fomento de la actividad física y hábitos saludables**.
- (7) Premio Juan Godoy, **empresa con mejor gestión en material PRL**.
- (8) Premio **Consejo Nacional Seguridad**. | Premio **Excelencia en prevención de Riesgos**. | Premio **al esfuerzo**.

La **excelencia de Naturgy 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.

Salud

Naturgy mantiene el firme compromiso de ofrecer a sus empleados un ambiente de trabajo saludable y de bienestar. La unidad de Asistencia Médica y Salud Integral trabaja desde la excelencia y la innovación continua para poner al servicio de empleados, familiares, EECC, clientes y entorno social en el que la compañía opera, una estrategia global de salud y bienestar que abarque todo lo necesario para su beneficio, tanto en la prevención, promoción y atención de la salud, de manera personalizada, como en la formación e información respecto a hábitos saludables, teniendo en cuenta tanto las necesidades individuales como las particularidades de cada país.

Plan director de salud

El plan define las líneas estratégicas y establece el marco general de actuación de Naturgy en materia de salud, ergonomía y psicología. Las responsabilidades derivadas del plan corresponden a todas y cada una de las áreas de negocio y países que integran el grupo. Además, los servicios de asistencia médica y salud integral actúan como asesores para el desarrollo, seguimiento y control del plan en cada uno de los ámbitos del mismo.

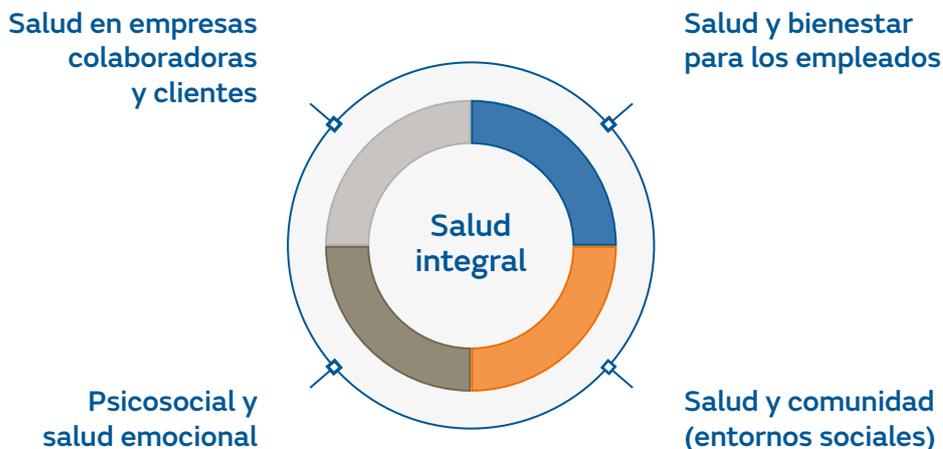
Objetivos del Plan director de salud

Actuaciones homogéneas	Velar por la salud de los trabajadores, desarrollando actuaciones homogéneas y respetando las diferencias inherentes a cada país.
Cumplimiento de la normativa	Vigilar el cumplimiento de la normativa correspondiente a cada ámbito en materia de salud.
Desarrollo de actividades por parte de colaboradores externos	Coordinar el desarrollo de las actividades por parte de los colaboradores externos, así como establecer las medidas de su seguimiento y control.
Definición de indicadores	Definir los indicadores necesarios para evaluar la implantación y el desarrollo del Plan director de salud, así como todas y cada una de las actividades que lo componen.
Formación continua	Garantizar la formación continua de los profesionales que integran la actividad, la información al respecto de novedades tecnológicas punteras y promover la creatividad para la innovación.

Acciones para la salud de los empleados

Servicios de salud en el trabajo para empleados

La unidad de Asistencia Médica y Salud Integral está formada por un equipo multidisciplinar cuya función es garantizar la salud y el bienestar físico, psíquico y social de todos los trabajadores, llevando a cabo un conjunto de actividades relacionadas con la vigilancia de la salud, la ergonomía y la psicología aplicada y la promoción de la salud más allá de los lugares de trabajo.



Anualmente, esta unidad define líneas de acción y establece el marco general de actuación de Naturgy en materia de salud, que aplica a todas las áreas de negocio a nivel nacional e internacional y asegura que los procesos y las actuaciones se realicen de manera homogénea, respetando las diferencias inherentes a cada país.

Este plan se concreta en las siguientes líneas de acción:

- **Cuidado de la salud integral en el puesto de trabajo.**
- **Apoyo a las personas en situación de enfermedad común y accidente.**
- **Atención médica.**
- **Gestión de aspectos individuales de interrelación persona/puesto, considerando tanto las especiales sensibilidades de los trabajadores como las necesidades en ergonomía.**
- **Prevención de conflictos psicosociales y promoción del bienestar psicológico.**

Así como en tres ejes de soporte o transversales, que son:

- **Coordinación nacional e internacional.**
- **Gestión integrada.**
- **Formación y comunicación.**

Para garantizar la organización y calidad de los servicios de salud a empleados de Naturgy, anualmente se revisan los objetivos de la compañía para mejorar los estándares de los servicios de salud en el trabajo y se concreta el plan de acción, el cual se sigue en base con los indicadores establecidos.

La unidad de Asistencia Médica y Salud Integral procede sistemáticamente a la identificación y el análisis de cualquier aspecto relacionado con la salud que pueda ser susceptible de ser tenido en cuenta.

Asimismo, estas actividades están contempladas en el proceso anual de auditorías internas y externas del sistema integrado de gestión, así como la auditoría de certificación de Empresa Saludable (a partir de 2022 llamada Organización Saludable), y las auditorías propias para la acreditación ante organismos oficiales.

El sistema integrado de gestión pasa una revisión de carácter anual, de tal manera que se asegura su vigencia y se mantiene su adecuación con la Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy. También tiene en cuenta para su actualización otra documentación, como los resultados de auditorías internas y externas, los resultados del desempeño de los procesos y el seguimiento de los objetivos del área.

Adicionalmente, el área de Asistencia Médica y Salud Integral hace un seguimiento de la actividad y evalúa los resultados y el impacto logrados a través de diversos métodos e indicadores, cuantitativos y cualitativos. Entre otros, se contabilizan y evalúan el número de reconocimientos médicos, el número de lesiones precursoras de enfermedades graves detectadas a tiempo, la participación de la plantilla en las campañas, índices de absentismo, número de puestos evaluados psicosocialmente, las intervenciones realizadas a este respecto, el número de puestos con evaluación ergonómica, actuaciones ergonómicas realizadas a petición de trabajadores, etc.

Evaluación de riesgos psicosociales

Para la prevención de conflictos psicosociales y promoción del bienestar psicológico, Naturgy renovó en abril de 2020 la realización de una encuesta a todos los trabajadores del grupo en la que se monitorizan, de forma evolutiva, nueve factores psicosociales básicos (tiempo de trabajo, autonomía, carga de trabajo, demandas psicológicas, variedad y contenido del puesto de trabajo, participación, interés por el trabajador, desempeño del rol y relaciones y apoyo social). El cuestionario utilizado y difundido sigue las pautas de F-PSICO del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, por lo que se trata de un modelo estandarizado y científicamente contrastado. El resultado de la encuesta arrojó resultados similares a los de ediciones anteriores y muy similares en los diferentes negocios y países, debiendo destacar el interés que suscitan este tipo de temas por parte de los trabajadores, ya que se produjo un aumento en la participación de manera significativa.

El ciclo de evaluación de factores psicosociales que se inició en diciembre de 2020 con el envío de encuestas de detección de estos factores a todos los empleados de España, se ha completado en 2021 con la presentación de resultados. Se está trabajando como siguiente paso en la realización de un plan de contingencia en colaboración con la representación social, a través de la convocatoria de las mesas específicas para tratar este importantísimo tema de enorme impacto en la organización.

Durante el año 2021, y derivado de los datos arrojados por la encuesta, se ha elaborado un Plan de acción 2021-2022 que se estructura en dos grandes bloques diferenciados, ambos encaminados a la mejora de la salud y el bienestar de los empleados.

En España, desde 2015 el área de seguridad y salud promueve actividades de gestión emocional y del estrés. Concretamente, en el año 2020, y a raíz de la pandemia, se habilitó una línea de atención psicológica y se impartieron webinars para el acompañamiento emocional de los trabajadores. Todas estas acciones contribuyen a afianzar la resiliencia emocional de la plantilla, tal y como lo demuestran los resultados de la encuesta de 2020.

Se diferencia un gran bloque de medidas orientadas a potenciar los resultados positivos obtenidos en la evaluación y otras medidas preventivas/correctoras para controlar los riesgos detectados:

- Desarrollar un plan de comunicación y campañas de información con el fin de fomentar la concienciación y sensibilización sobre los riesgos psicosociales en todos los niveles de la organización.
- Desarrollar un plan de formación de riesgos psicosociales.
- Utilizar herramientas de medida de exposición inicial y seguimiento.
- Fomentar la participación y consulta de los trabajadores para la coordinación de acciones conjuntas.
- Crear grupos multidisciplinares para buscar sinergias y facilitar el abordaje del proyecto desde una perspectiva integral, aumentando la creatividad y la innovación.

También se diferencia un segundo bloque donde se diseñan intervenciones específicas asociadas a los aspectos con más margen de mejora.

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 este 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 año 2019 con el logro de recertificación, que impulsa un nuevo ciclo de mejora continua para los próximos años.

En el año 2022 se pretende ampliar el ámbito de la certificación con las adaptaciones necesarias para conseguir la certificación de Organización Saludable. La certificación establece los requisitos de un sistema de gestión para organizaciones comprometidas con los principios y las 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, previa consulta a los representantes al respecto de sus actuaciones en este ámbito.

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.

Naturgy facilita el acceso por parte de los trabajadores a toda la información acerca de salud en la empresa, y sigue una política de atención personalizada y comprometida en aquellos temas de salud y bienestar que requieren la atención de los profesionales en salud y la concienciación individual de los trabajadores, logrando 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:

- **Servicio de Atención al Empleado (SAE).** Los empleados acceden a los servicios de salud directamente tras la petición de cita a través del SAE. 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, con 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 y 2021, 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.
- **Formación.** El modelo de salud implantado ha llevado a Naturgy a impulsar los contenidos dentro de la Universidad Corporativa del grupo, incorporando y desarrollando los itinerarios formativos clave a tal efecto.
- **Intranet.** Los empleados pueden acceder a los contenidos que alberga la intranet en distintas materias para el cuidado de su salud desde una óptica integral: nutrición, mindfulness o prevención de lesiones osteomusculares, entre otros. En 2020 se actualizó este apartado con información, protocolos y contactos de salud relativos a la COVID-19.

- **Portal Mis Beneficios.** Desde este portal, accesible desde distintos dispositivos (PC, tablet y smartphone), los empleados acceden a diferentes servicios relacionados con la salud como seguros y pólizas de salud, así como contenidos divulgativos (videos/contactos de salud).
- **Consulta y participación.** Todas las acciones y campañas contempladas en el plan anual de salud son presentadas ante el Comité de Seguridad y Salud, a fin de que los representantes de los trabajadores puedan manifestar su opinión sobre las propuestas del equipo de salud y consultar sus dudas, así como proponer campañas de salud que pudieran ser de su interés.

Fomento de la salud de los trabajadores

El enfoque del modelo de salud descrito en el anterior punto se complementa con una serie de campañas y acciones adicionales, superando el mero cumplimiento legal y yendo más allá de la salud relacionada con el trabajo, e impactando directamente sobre aspectos individuales de los trabajadores que pudieran suponer un riesgo para su salud.

Estas campañas y acciones buscan un mayor bienestar personal, físico y emocional, así como combatir los factores de riesgo y estresores para la salud derivados del estilo y los hábitos de vida contemporáneos, apostando por que los trabajadores de Naturgy disfruten de un envejecimiento activo y saludable. Toda la información relativa a estas campañas se encuentra actualizada y disponible para todos los trabajadores en la nueva red interna que se ha renovado completamente en 2021. Además, se divulga conjuntamente con el Plan de salud anual en el primer Comité de Seguridad y Salud del año en curso, al que se somete a consulta por parte de los representantes de los trabajadores. Dicha información queda a disposición en el portal de prevención de la organización para su consulta.

Se destacan a continuación las acciones más relevantes llevadas a cabo en este ámbito para:

- Promover una mayor conciencia y fomentar la auto responsabilidad como pilar para llevar una vida sana.
- Sensibilizar hacia hábitos y comportamientos positivos para la salud de todas las personas.
- Capacitar a los trabajadores para auto cuidar y mantener su salud y la de sus familias.

En relación a los empleados y trabajadores que no son empleados pero cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización, Naturgy traslada a los servicios de prevención ajenos, los protocolos y procedimientos propios a fin de facilitar a los proveedores unas líneas de acción ante los problemas de salud. Como evidencia de estas actuaciones está el traslado de procedimientos de actuación ante la pandemia, a fin de minimizar el impacto tanto en los trabajadores propios y ajenos, como en la comunidad en la que opera el grupo Naturgy en los diferentes países.

Campañas de prevención y promoción de la salud

Naturgy ofrece a sus empleados una serie de programas voluntarios de fomento de la salud a través de campañas voluntarias de prevención y promoción de la salud por parte de los servicios médicos. Estas campañas se ofrecen durante los reconocimientos médicos y van dirigidas a los problemas de salud más relevantes en las poblaciones donde Naturgy está implantada.

Campañas tan importantes como la de prevención secundaria de riesgo cardiovascular, o las campañas de detección de lesiones pre cancerosas (colon, próstata, ginecológica, o de pulmón en la que Naturgy es pionera, etc.), de enfermedades hematológicas u oculares, son puestas a disposición de los empleados. La prevención primaria está igualmente presente mediante campañas de vacunación (gripe y enfermedades transmisibles como tétanos o hepatitis), campaña antitabaco y adicciones, manejo del sobrepeso y obesidad, etc., a fin de reducir la presencia de factores de riesgo de enfermedades previsibles.

Las actuaciones de los servicios de salud en las campañas de prevención y en las actividades de promoción de la salud integral consisten en:

- Diseñar, coordinar y divulgar actuaciones encaminadas a evitar la aparición de enfermedades (prevención primaria) y/o 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, así como la de las comunidades donde residen.
- Potenciar campañas orientadas al apoyo de las comunidades en las que el grupo desarrolla su actividad.
- Evaluar la eficacia de esas campañas con los resultados obtenidos anualmente.
- Además, los profesionales del área de salud colaboran con la función de beneficios sociales en la optimización de los seguros de salud de los empleados (revisión de coberturas sanitarias y asesoramiento para la actualización del cuadro médico).

Las campañas se adaptan a las necesidades de salud del momento, por ello, la pandemia ha sido protagonista de estas actuaciones en los dos últimos años, y, se prevé que lo sea también en 2022.

Desde el área de Salud, aparte de la gestión médica de la pandemia y su seguimiento en los trabajadores de la compañía, se han enfrentado a la vez, y de forma pionera, los problemas psicológicos derivados de esta. A inicios de 2020 se puso en marcha, en el ámbito España, un servicio de apoyo psicológico a través la línea de atención telefónica especializada a cargo de la unidad de Trauma, Crisis y Conflictos de la Facultad de Psicología de la UAB. Si bien durante enero y febrero se accedió a este servicio exclusivamente por prescripción facultativa, fue en marzo, tras la irrupción del confinamiento, cuando Naturgy da acceso libre a todo empleado (o familiar) que lo requiera. En el ejercicio 2021, y con la continuidad de la pandemia, se ha extendido esta cobertura, aparte de a los problemas psicológicos generados por el COVID-19, a aquellas personas con problemas psicológicos de readaptación a la vuelta a las oficinas.

Absentismo

• Total horas perdidas

	2021	2020
España	200.250	285.434
Chile	69.503	165.736
Argentina	36.032	32.488
Brasil	10.114	7.825
Costa Rica	264	248
Francia	728	3.136
Marruecos	1.971	1.474
México	11.952	6.072
Panamá	4.935	3.232
Perú	0	256
República Dominicana	2.571	3.424
Uganda	2.193	632
Total	340.513	509.957

Nota: Las cifras de 2020 incluyen datos de la sociedad CGE Chile de electricidad, desconsolidada del perímetro a finales de año.



Naturgy

Transforming together

Transformamos el mundo desde la **sostenibilidad**, el **respeto** y el **compromiso** con el medioambiente, sociedad y gobierno corporativo, demostrando ser una **empresa responsable** que contribuye de manera relevante al progreso, el bienestar y el futuro del planeta.



7

Innovación
y desarrollo
de nuevos negocios

7. Innovación y desarrollo de nuevos negocios

Contribución de Naturgy a los ODS



Visión y enfoque de gestión

La transición ecológica conlleva un nuevo modelo energético donde la innovación y el desarrollo de nuevos negocios son una pieza angular para conseguir la neutralidad climática. Para ello debe estar apoyado en:

- La **innovación** que se presenta como palanca clave de crecimiento ya que habilita la incorporación de nuevas o mejores prácticas, nuevos modelos de negocio y soluciones tecnológicas que contribuyan a la digitalización, automatización y optimización de procesos; garantizando la seguridad, la mejora operacional, y facilitando el acceso a la información para la mejor toma de decisiones. Todo ello, poniendo al cliente en el centro para aportarle soluciones de valor añadido y sostenibles, garantizando la competitividad de la compañía a largo plazo.
- La **optimización de la generación de energía renovable** mediante sistemas innovadores por su mejorada eficiencia energética y su capacidad de integración en el entorno, edificios o instalaciones industriales, con menores costes o mayor fiabilidad. Con ello se consigue promover la entrada de nuevos agentes en el sistema y la cobertura de parte de las necesidades energéticas de hogares, PYMEs o administraciones públicas.
- El aprovechamiento de la energía de forma directa mediante nuevos **consumos eléctricos gestionables y que aporten flexibilidad**, por ejemplo, en climatización o movilidad, así como mediante el **almacenamiento** para su posterior uso en forma de electricidad o calor, en sistemas de almacenamiento diario o estacional.
- La generación de **gases renovables** como el hidrógeno renovable o el biometano, para aquellos usos finales en que la electrificación no sea ni técnica ni económicamente viable. El hidrógeno es una solución eficiente y de descarbonización inmediata en la industria intensiva en consumo de hidrógeno que actualmente proviene del reformado del gas natural y en procesos de alta temperatura; en transporte rodado pesado, transporte marítimo, transporte ferroviario o aéreo. Además, su cualidad de vector energético le otorga un gran potencial como instrumento para el almacenamiento energético y la integración sectorial. De igual forma, el biometano, gas renovable generado a partir de residuos orgánicos, permite sustituir el gas natural sin tener costes de abatimiento para adaptar las infraestructuras o los equipos.

Bajo estas premisas, Naturgy está desarrollando un amplio programa de inversiones en energías renovables como resultado del Plan Estratégico 2021-2025 y desarrollando nuevas líneas de negocio en ámbitos como los gases renovables, hidrógeno y biometano; almacenamiento y movilidad sostenible. Todo ello proporciona una amplia oferta de servicios de valor añadido e impulsa la innovación sostenible como motor de desarrollo económico. Ejemplo de ello son los proyectos presentados a los distintos programas en el marco de los fondos NextGen EU, poniendo el foco en los gases renovables, con proyectos como La Robla y Meirama (plantas de hidrógeno verde) o la construcción de una red de estaciones de hidrógeno a lo largo de las principales rutas de transporte pesado españolas.

Innovación

- Inversión en innovación

Inversión en innovación por tipo (millones de euros)	2021	%	2020	%
Innovación de proceso	39	66,1	26	72,0
Innovación de producto	11	18,6	6	15,8
Innovación en marketing	4	6,8	0	1,1
Innovación en organización	5	8,5	2	5,7
Innovación social	0	0,0	2	5,4
Total I+D+i	59	100,0	37	100,0

Proyectos destacados

DALI (Drone AI Line Inspection)

El proyecto consiste en el desarrollo tecnológico y regulatorio del uso de drones de largo alcance para la inspección de líneas aéreas y el desarrollo de algoritmos de inteligencia artificial para el análisis automático de las imágenes capturadas por los drones. La automatización de las inspecciones contribuirá a hacerlas más sostenibles y con una menor huella ambiental, eliminando desplazamientos innecesarios a las instalaciones en campo.

Monitorización de tierras en centros de transformación

En el marco del proyecto de optimización de la verificación periódica reglamentaria de las redes en media tensión, se ha desarrollado y pilotado un novedoso equipo que monitoriza la impedancia de las tierras de los centros de transformación, lo que permite controlar de manera continua su estado, esto facilita la detección temprana de averías y una mayor precisión en su identificación.

Darwin

El proyecto Darwin es un nuevo frontal de ventas unificado que tiene por objetivo disponer de una nueva plataforma digital de venta de energía y servicios que puede ser utilizada por todos los canales de venta, incluido el cliente final. A través de la web y para todas las comercializadoras del grupo, permite completar todo el proceso de venta desde la contratación hasta la firma digital del contrato.

Hibridación de un sistema de almacenamiento de energía

El proyecto se basa en el análisis del impacto que tendría la incorporación de un sistema de almacenamiento de energía en hibridación con otras tecnologías. Se ha evaluado el impacto en la regulación secundaria y otros mercados de ajuste, se han estudiado las ventajas competitivas del sistema hibridado en las condiciones actuales y futuras de funcionamiento de los mercados, considerando su impacto en los mercados de balance europeos.

Integración de tecnologías en edificios residenciales

El proyecto ha consistido en la instalación de una bomba de calor de absorción como apoyo a la operación de la central térmica, compuesta por cuatro calderas de condensación de gas natural, cuatro acumuladores de inercia, un estanque de acumulación solar y 48 paneles solares térmicos para la generación de agua caliente sanitaria en un edificio residencial de 210 viviendas de un barrio de la ciudad de Santiago. Este proyecto es el primero en Latinoamérica y Chile que integra estas cuatro tecnologías, y ha permitido generar agua caliente centralizada a bajo coste. Actualmente la instalación es una de las más eficientes en la ciudad de Santiago.

SM@RT

El proyecto SM@RT supone la transformación de los procesos corporativos y los negocios de Naturgy con el objetivo de simplificar, estandarizar y digitalizar. Los procesos sobre los que se está actuando son: presupuesto, seguimiento de inversiones y gastos, tesorería, contabilidad general, cierres periódicos y consolidación.

El proyecto implica la implementación del paquete estándar SAP HANA, SAP Ariba, SAP Analytics Cloud y Group Reporting.

Las ventajas que aportará son las siguientes:

- Eliminación de los procesos administrativos basados en papel.
- Automatización del *reporting* analítico, eliminando cuadros manuales.
- Automatización y digitalización del proceso de compras.
- Acceso a la información financiera y contable de la compañía desde cualquier plataforma digital y dispositivo.

La implementación del proyecto ha seguido un formato agile que asegura entregas parciales y con ejecución alineada a la estrategia Cloud Only.

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.

Incubación de startups

Durante 2021, Naturgy ha lanzado un Programa de incubación de startups de cuatro meses de duración. Mediante este programa, Naturgy pone el conocimiento y talento de sus empleados a disposición de la comunidad emprendedora, impulsando la creación de nuevas empresas. Actualmente, se están desarrollando ocho proyectos, contando con el apoyo de un equipo de cerca de 30 profesionales de Naturgy, entre mentores y especialistas. La incubación permite a Naturgy participar del desarrollo de nuevos modelos de negocio y el conocimiento de nuevas tecnologías, fortaleciendo los lazos con el ecosistema emprendedor.

Gases renovables

Basar predominantemente la descarbonización de la economía en una alta electrificación con energías renovables presenta limitaciones técnicas en determinados sectores intensivos en energía, como la industria o el transporte. Dado que la electrificación no puede cubrir el total de la demanda energética, una mayor integración de los sectores eléctrico y gasista es una solución eficaz para conseguir los objetivos de descarbonización gracias a la complementariedad de los gases renovables, la infraestructura gasista y la electricidad. La red de gas cuenta en la actualidad con una elevada capacidad de almacenamiento, una extensión y una capilaridad que permiten transportar elevadas cantidades de energía allí donde se consumen, aspectos esenciales para que utilizando gases renovables, se descarbonice el uso final de la energía en todos aquellos puntos donde actualmente se consume gas natural.

El desarrollo de los gases renovables, el biometano y el hidrógeno, están incluidos en la estrategia de transición justa como una de las áreas de la transición energética que representa mayores oportunidades de creación de empleo. Se identifican como vía para la descarbonización y la generación de empleo en el transporte y la industria, y se hace especial énfasis en la creación de empleo verde en el medio rural, en sintonía con la estrategia española contra la despoblación.

Naturgy como uno de los principales operadores de las infraestructuras básicas de gas natural, asume su rol protagonista como agente impulsor para el desarrollo de la cadena de valor de los gases renovables.

La oportunidad del biometano

La producción de biometano, o gas renovable, a partir de desechos orgánicos ganaderos, agrícolas o industriales, o procedentes de vertederos y plantas de aguas residuales, es un excelente ejemplo de economía circular en el sector energético, proporcionando importantes ventajas medioambientales y suponiendo una fuente de ingresos complementaria para el medio rural.

Ventajas medioambientales

- Promueve el desarrollo de un proceso productivo basado en el empleo de recursos biológicos renovables, que garantiza la utilización eficiente de los recursos naturales y reduce la generación de residuos orgánicos, fomentando la conservación de la biodiversidad y los ecosistemas.
- Facilita la descarbonización de todos aquellos sectores que consumen gas natural al sustituirlo por un combustible de origen biogénico y, por tanto, neutro en emisiones de CO₂. Además, reduce las emisiones en sectores como la ganadería, la agricultura, la gestión de los residuos o la depuración de aguas a través de la valorización de sus residuos orgánicos, reduciendo a su vez el impacto negativo de éstos sobre ecosistemas y población.
- Contribuye a la mejora de la calidad del aire evitando la combustión de estos residuos y reduce el impacto ambiental de los fertilizantes químicos al ser sustituidos por el fertilizante de alta calidad obtenido: el digestato.

Ventajas sociales y económicas

- Generación de empleo, en especial en el medio rural, aportando soluciones al reto demográfico y a la España vaciada.
- El sector ganadero y agroalimentario tienen un peso significativo en la economía española y la gestión de sus residuos orgánicos ofrece un recurso renovable y altamente disponible.

- Obtención de un fertilizante orgánico de alta calidad que favorece el mantenimiento de los residuos en el ciclo productivo.
- Tecnología e ingeniería nacional de primer nivel para la obtención del biometano, con potencial en I+D para aprovechar oportunidades como la digitalización del *tracking* de residuos empleados y la certificación de la garantía de origen.

Ventajas relativas a la transición energética

- Energía sostenible y renovable que contribuye a la transición energética y a la seguridad de suministro.
- Reducción de la dependencia energética exterior.
- Administrable para generarse de forma continua.
- Fuente de energía versátil, válida para usos domésticos, industriales, comerciales y de transporte.
- Aprovechamiento de la infraestructura de gas natural existente que permite universalizar el consumo de un combustible renovable y de origen biológico que se produce de forma distribuida.

Líneas de acción en biometano

Naturgy está trabajando tanto en el desarrollo de proyectos con toda la cadena de valor integrada (se incluye desde la gestión del residuo, pasando por la producción del biogás y la producción y comercialización del biometano), como en proyectos en los que el biogás está disponible y el alcance se centra en la producción y comercialización del biometano.

Naturgy tiene experiencia en el desarrollo del gas renovable a escala comercial, adquirida en proyectos puestos en marcha en los últimos años como el Methamorphosis, en Vilasana (Lleida), así como el ubicado en la estación depuradora de aguas residuales (EDAR) de Bens, en A Coruña.

Además, Naturgy cuenta con 32 proyectos en desarrollo para la producción de biogás y su posterior proceso de enriquecimiento para producir biometano con el objetivo de inyectarlo en la red de gas natural:

- 8 proyectos de residuo ganadero (1.408 GWh/año).
- 4 proyectos de fangos de EDAR (170 GWh/año).
- 16 proyectos de residuo Industrial (595 GWh/año).
- 3 proyectos de residuo de fracción orgánica de residuos sólidos urbanos (109 GWh/año).
- 1 proyecto de residuo agrícola (85 GWh/año).

A continuación, se ofrece información más detallada de algunos de los proyectos de mayor interés desarrollados durante 2021.

Proyecto Elena

Como hito destacado de 2021, se ha puesto en marcha la primera instalación para inyectar gas renovable procedente de vertedero en la red de distribución de gas, situada en el Parc de l'Alba de Cerdanyola del Vallés (Barcelona), junto al vertedero de residuos Elena. Ha supuesto una inversión de 2,2 millones de euros y producirá 12 GWh/año de biometano que será inyectado a la red, lo que equivale al consumo anual de 3.200 hogares, y evitará la emisión a la atmósfera de 2.400 toneladas de CO₂/año.



Segunda fase del proyecto Unidad mixta de gas renovable

Desarrollo de la segunda fase de la Unidad mixta de gas renovable. Se trata de un proyecto de investigación desarrollado por Naturgy, el Centro Tecnológico EnergyLab y Edar Bens (A Coruña). Financiado por la Axencia Galega de Innovación (GAIN), cuenta con la financiación de la Unión Europea en el marco del Programa Operativo FEDER Galicia 2014-2020.

En esta nueva fase se completará el trabajo realizado hasta ahora en la Unidad mixta de investigación del biogás y el biometano, que ha conseguido resultados notables como la puesta en marcha en la depuradora de Bens de una planta de purificación basada en membranas y de la primera planta de metanación biológica en España. 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 los puntos de consumo final.

Dentro del proyecto se desarrollarán cinco nuevas líneas de investigación:

- Mejora en la producción de biogás a través de la codigestión y la recuperación de nutrientes.
- Generación de hidrógeno verde: gracias al aprovechamiento energético del caudal de agua depurada, que será turbinada para generar hidrógeno a través de la electrólisis del agua.
- Producción de biohidrógeno: a través de la fermentación oscura (etapas iniciales de la digestión anaerobia), proceso biológico mediante el que se genera hidrógeno a partir de la degradación de la materia orgánica.
- Gasificación de lodos de depuradora para la obtención de bio-syngas (biogás de síntesis).
- Estudio del impacto del uso de los diferentes gases renovables y sus mezclas, desde el punto de vista de la inyección a la red de gas y su uso en aplicaciones estacionarias y móviles (vehículos).

Proyecto Paja de arroz en Valencia

Durante 2021 se ha firmado un protocolo junto a Enagás, Genia Bioenergy y Nedgia con la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica de la Generalitat Valenciana para impulsar un proyecto de economía circular. A partir de la paja del arroz, se producirán 87 GWh al año de gas renovable, lo que equivale a más del 15% del consumo de gas natural de la ciudad de Valencia. Este gas, totalmente descarbonizado, se purificará para inyectarlo en la infraestructura gasista y permitirá dejar de emitir 150.000 toneladas de CO₂ a la atmósfera.

La oportunidad del hidrógeno

El desarrollo de la cadena de valor del hidrógeno renovable se encuentra en una etapa incipiente, con proyectos piloto de sustitución de hidrógeno de origen fósil o de otros combustibles.

La adopción del hidrógeno no será igual de rápida en todos los sectores económicos, debido a las diferencias entre los usos y la disponibilidad, así como el coste de los equipos finales. En el corto plazo, la penetración del hidrógeno renovable puede apoyarse en los sectores que ya consumen hidrógeno gris como, por ejemplo, las refinerías y la producción de fertilizantes.

El hidrógeno verde tiene un futuro prometedor, siempre y cuando reciba el impulso necesario de administraciones y sector privado para la puesta en marcha de proyectos a gran escala que permitan cumplir con la hoja de ruta tecnológica esperada.

La hoja de ruta de hidrógeno en España establece un objetivo de potencia instalada de electrólisis de 4 GW en 2030, lo que supone un 10% del objetivo fijado por la Unión Europea en su estrategia del hidrógeno para ese mismo año.

El hidrógeno verde constituye un vector energético capaz de:

- Canalizar grandes cantidades de energía renovable desde la generación eléctrica a sectores donde la electrificación no es una opción factible (industria química, calor industrial de alta temperatura, transporte pesado, etc.).
- Almacenar y gestionar energía de forma masiva y durante largos períodos de tiempo, acoplando la oferta y la demanda de energía.

La infraestructura de transporte y distribución de gas natural existente hoy en día en España puede utilizarse a corto plazo para transportar hidrógeno en forma de *blending* hasta un 10% aproximadamente, sin ser necesarias inversiones y, en el medio plazo, para transportar hidrógeno puro o en mezclas superiores al 10% realizándose una adecuación de las estaciones de compresión y otros elementos menores.

Para fomentar la penetración del hidrógeno como vector energético renovable es necesario desarrollar toda su cadena de valor, desde su obtención hasta su uso en los sectores de demanda final.

Líneas de acción en hidrógeno

Naturgy lleva años investigando el desarrollo del hidrógeno ya que el excedente de energía renovable, la infraestructura existente y la posición geoestratégica de España hacen que el país tenga todo el potencial para convertirse en exportador de hidrógeno en el futuro. Y es que la exportación de esta nueva energía puede llevarse a cabo a través de la infraestructura gasista actual, lo que permitiría la integración entre la red eléctrica y la de gas, obteniendo un sistema energético más eficiente y resiliente.

Asimismo, el hidrógeno puede transportarse a largas distancias en forma líquida, al igual que ocurre con el GNL. En un contexto en el que exista una comercialización mundial de hidrógeno, esta forma de transporte y distribución puede ser clave y Naturgy un agente esencial para aportar su capacidad y conocimiento global en toda la cadena de valor.

Durante 2021, se ha trabajado en el desarrollo de grandes hubs de producción de hidrógeno renovable vinculados a zonas de transición justa, especialmente en áreas afectadas por el cierre de las centrales térmicas de carbón del grupo. El objetivo de los hubs multidemanda es empujar el desarrollo de nuevos mercados para consumos directos en industria, inyección en la red de gas para su comercialización con garantías de origen, movilidad o producción de derivados del H₂ (amoníaco, metanol, etc).

Por ejemplo, se está trabajando junto a Enagás en el desarrollo de una planta de hidrógeno en La Robla (León), en el entorno de la central térmica que Naturgy clausuró en 2020 en línea con su apuesta de alcanzar un mix energético más sostenible. El objetivo del proyecto es producir hidrógeno renovable a partir de una planta fotovoltaica y un electrolizador con los que cubrir el consumo local, inyectarlo a la red de gas y posibilitar una futura exportación hacia el noroeste de Europa. Permitirá reducir las emisiones de CO₂, al basarse en la producción y el uso de hidrógeno verde, y, por tanto, favorecerá una mayor penetración de energías renovables en sectores de difícil electrificación. El proyecto ha sido presentado en el marco de la candidatura de proyectos de interés común europeo.

También se están planteando proyectos similares de producción de hidrógeno a partir de energía renovable en la zona donde se albergaban las centrales térmicas de Meirama (Galicia) y Narcea (Asturias), vinculadas en este caso a plantas eólicas.

Paralelamente, durante 2021 se ha trabajado también en el desarrollo de proyectos de producción de hidrógeno *onsite* vinculados a la industria electro intensiva, que por sus características es de difícil electrificación. A modo de ejemplo, se está desarrollando un proyecto junto a una industria cementera, donde se plantea la captura de parte del CO₂ de su proceso, el cual sería mezclado con hidrógeno verde para la producción de metanol.

Almacenamiento

Actualmente, la penetración de renovables es cada vez mayor. El Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) prevé que en 2030 el mix energético estará compuesto en un 74% por energías renovables, donde las energías eólica y fotovoltaica serán las más relevantes. Esta situación plantea al sistema energético el reto de dotarse de herramientas de flexibilidad que permitan gestionar la producción, acompasar la generación y el consumo, evitar caídas bruscas de la producción y dar capacidad firme al sistema. En este escenario, el almacenamiento es clave en la seguridad y calidad del suministro.

El desarrollo de sistemas de almacenamiento y en concreto de baterías, aunque en constante mejora, es ya lo bastante maduro como para permitir respaldar el desarrollo de renovables. Actualmente, dentro de las tecnologías de baterías, las de ion litio (Ion-Li) son una de las tecnologías más eficientes, tanto técnica como económicamente, y para las que se espera mayor crecimiento. Aun así, su mayor limitación es el precio, por lo que en mercados energéticos poco maduros en el uso de este tipo de almacenamiento es necesario que los proyectos cuenten con el apoyo público para su desarrollo en el corto plazo.

Si bien en los últimos años Naturgy ha realizado proyectos de baterías de Ion-Li y de flujo redox que han permitido testar la tecnología, la falta de regulación no ha hecho posible probar su operación en el sistema eléctrico español. Actualmente, este es el principal reto: conseguir la gestión e integración del almacenamiento en los mercados, tanto de energía como de balance. Esto requiere del desarrollo de nuevos sistemas de operación que serán claves en la optimización y viabilidad económica de estos proyectos.

Líneas de acción en almacenamiento

Durante 2021 se ha trabajado en el desarrollo de varias iniciativas:

- Proyectos de **hibridación en el parque de generación**, principalmente en parques eólicos y fotovoltaicos. La hibridación del almacenamiento con la generación permitirá que la energía renovable que se incorpore al sistema eléctrico español sea gestionable, aportando flexibilidad y capacidad firme al sistema.
- Despliegue de **almacenamiento stand alone** en ubicaciones clave por encontrarse en zonas de congestión de red o de pérdida de capacidad firme por cierre de centrales térmicas. A nivel tecnológico, los retos son similares a los proyectos de hibridación en parques, principalmente la gestión del sistema de control para conseguir una operación óptima.
- Desarrollo de un **nuevo modelo de almacenamiento** que permita optimizar económica y técnicamente la implantación de sistemas hibridados con almacenamiento en parques pequeños y próximos geográficamente. Dado que actualmente no se cuenta con un marco regulatorio sobre el que apoyarse, se desarrollará en el contexto de un banco de pruebas regulatorio.

Estos proyectos se han planteado con socios tecnológicos y centros de investigación españoles, con el objetivo de generar empleo y fortalecer el tejido empresarial en toda la cadena de valor de los proyectos.

Ante esta situación y siendo la transición energética uno de los pilares de los Fondos de Recuperación, se espera un soporte importante para este tipo de proyectos. Las ayudas son una oportunidad para acelerar la implantación de esta nueva tecnología. Un marco regulatorio estable y favorable, junto a la reducción de costes que se espera, hacen pensar que en los próximos 10 años la tecnología será viable a medio plazo sin ayudas.

Movilidad sostenible

En el año 2021, se ha seguido apostando por el despliegue a nivel nacional de una infraestructura de estaciones de gas natural vehicular (GNV) para uso público.

Dado que el gas natural presenta menores emisiones que otros combustibles fósiles, puede ayudar a la descarbonización del transporte, en especial en el transporte pesado, donde no es previsible la entrada de la electrificación a corto y medio plazo.

Además, las infraestructuras de estaciones de carga de gas natural vehicular existentes se pueden aprovechar tanto para su uso con biometano, favoreciendo con ello su desarrollo, como con el hidrógeno, bien a través del *blending* con el gas natural, o bien a través de sinergias por la similitud de su modelo de negocio, lo que le permite compartir emplazamientos y desarrollo de los mismos. Es por ello que el GNV continúa siendo un vector de crecimiento para la transición energética en el transporte pesado.

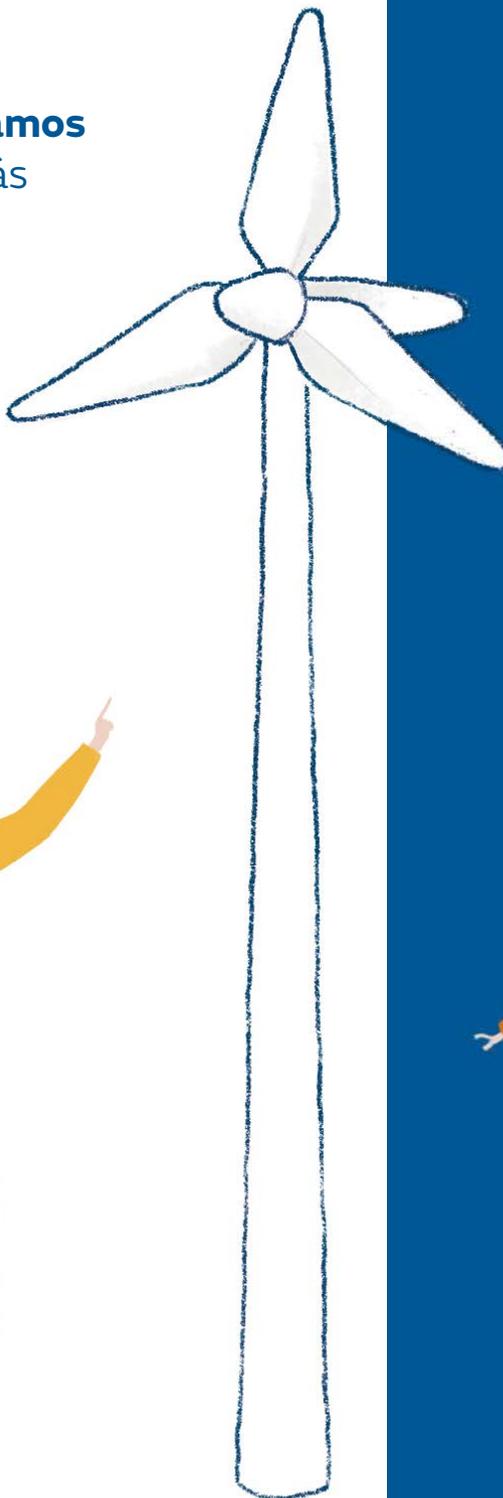
Entre las iniciativas destacadas en 2021, son reseñables las siguientes:

- Firma del primer contrato de **biometano para vehículos**. Naturgy ha acordado suministrar un máximo de 2 GW/año de biometano para la flota de reparto de última milla de Aquaservice, distribuidora de agua. Esta sustitución de combustible contribuirá a una reducción de emisiones de hasta 350 tCO₂/año, que equivale a retirar de la circulación de una ciudad 53.000 vehículos durante un día. El biometano procede de las instalaciones de producción que Naturgy tiene en el vertedero Elena.
- Suministro de **gas renovable al primer autobús** de Zaragoza. A través de un consorcio junto con el Consorcio de Transportes del Área de Zaragoza, Automóviles Zaragoza, Scania y Calvera, Naturgy ha suministrado 150 MWh de biometano de la planta que la compañía posee en Vilasana (Lleida) para la depuración del biogás, obtenido a partir de la digestión de purines. Dicho biometano se empleó en propulsar un autobús urbano, que circuló durante tres meses entre Zaragoza y Villamayor de Gállego.
- Alianza para el desarrollo de la **movilidad con hidrógeno**. Firma de un acuerdo con Enagás, a través de su filial Scale Gas, y Exolum, para estudiar y desarrollar conjuntamente infraestructuras de producción, distribución y suministro de hidrógeno verde en el sector de la movilidad en todo el territorio nacional. Se trata de la primera gran alianza de hidrógeno para corredores de movilidad. El proyecto se denominará Win4H₂. Este acuerdo comprende el desarrollo de una red de 50 hidrogeneras, que ofrecerán una penetración homogénea en España de este vector energético, de modo que cualquier usuario pueda optar por la solución del hidrógeno verde teniendo garantía de suministro en el 100% de la España peninsular.

Naturgy

Transforming together

En Naturgy, **transformamos** juntos, desde el lado más humano.



8

Responsabilidad social

- | **345** Vulnerabilidad energética.
- | **347** Transición energética justa.
- | **350** Relación con las comunidades.
- | **354** Patrocinio, mecenazgo y acción social.
- | **359** Fundación Naturgy.

8. Responsabilidad social

¿Qué significa para Naturgy? Riesgos y enfoque de gestión

Contribución de Naturgy a los ODS



Naturgy está comprometida con el desarrollo económico y social de las regiones en las que opera, aportando conocimientos y capacidad de gestión, y destinando parte de los beneficios a la inversión social de los territorios.

Como empresa comprometida con la sociedad y proveedora de un bien básico como es la energía, el compromiso de la compañía con la sociedad pasa por ofrecer un suministro de calidad y continuo, así como por entender y contribuir a afrontar y solucionar retos asociados al acceso a la energía como los que afectan a colectivos vulnerables; o a minimizar los efectos que la transición energética tiene en algunos territorios a través de las iniciativas de transición justa. En el abordaje de estos retos, el papel de la Fundación Naturgy es clave.

Asimismo, el diálogo fluido y permanente con la sociedad permite a la compañía conocer las expectativas y los intereses de las comunidades locales, facilita su involucración y participación y, de esta forma, asegura su aceptación en el entorno y colaboración con todos los agentes.

La compañía, a través de su actividad empresarial y de acciones de patrocinio, mantiene un compromiso de colaboración permanente con la sociedad y destina recursos a programas culturales, sociales, de sostenibilidad y medio ambiente.

En definitiva, Naturgy entiende que su responsabilidad social pasa por la creación de riqueza y bienestar en aquellos lugares donde está presente a través de las siguientes líneas de actuación prioritarias:

- Vulnerabilidad energética.
- Transición energética justa.
- Relación con las comunidades.
- Patrocinio, mecenazgo y acción social.
- Fundación Naturgy.

¿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 2021

- Valor económico distribuido. Detalle por grupos de interés (millones de euros)



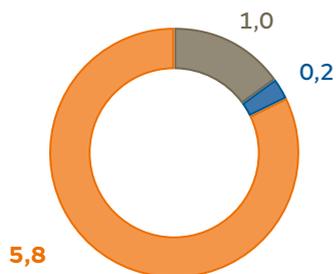
Las aportaciones a programas sociales tienen el objetivo de elevar el compromiso con la sociedad que rodea a la compañía. Por ello, los programas a los que se dirigen los recursos están contemplados en la estrategia de desarrollo de negocio. En 2021, la cuantía de las aportaciones ha ascendido a 7,02 millones de euros. El objetivo de Naturgy es generar un mayor nivel de compromiso con la sociedad en la que opera más allá de su actividad empresarial.

● **Inversión social total**

	2021	2020
Inversión filantrópica (millones de euros)	7,0	7,2
Distribución por tipo de acción (%)		
Social	76,5	82,0
Medioambiental	3,7	2,0
Cultural	19,8	16,0
Actividades de patrocinio y acción social (nº)	90	106
Inversión social en la comunidad local (millones de euros)	3,1	3,1
Inversión social total (millones de euros)	10,1	10,2

Nota: el tipo de cambio utilizado es a cierre de diciembre 2021.

● **Inversión filantrópica (millones de euros)**



■ **Importe destinado a donaciones**

Aportaciones económicas a Fundaciones y entidades sin ánimo de lucro por las que la compañía no recibe ninguna contraprestación.

■ **Importe destinado a colaboraciones**

Aportaciones económicas a Fundaciones y entidades sin ánimo de lucro por las que la compañía recibe alguna contraprestación.

■ **Importe destinado a patrocinios**

Importe destinado a otro tipo de entidades, no necesariamente sin ánimo de lucro y por las que la compañía recibe alguna contraprestación.

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 2021 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. Vulnerabilidad energética

Acceso a la energía a clientes vulnerables

La compañía ha desarrollado siempre una política proactiva contra la vulnerabilidad 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. En 2021, en el ámbito de España, Naturgy ha seguido firmando nuevos acuerdos con diferentes administraciones para proteger a clientes vulnerables y evitar el corte de suministro.

Naturgy cerró el año con 145.291 clientes con bono social –descuento en la factura eléctrica regulado por el Gobierno de España dirigido a hogares considerados vulnerables por sus condiciones socioeconómicas, es decir clientes vulnerables, vulnerables severos y en riesgo de exclusión social–, recibió 62.342 llamadas de clientes vulnerables, gestionó 84.583 mails y 1.333 llamadas telefónicas de servicios sociales. Además de 411 llamadas atendidas del tercer sector.

Adicionalmente, Naturgy es sensible a los distintos temas y situaciones que comprometen el pago de la energía. Por este motivo, facilita –mediante diferentes mecanismos– la continuidad del suministro, con especial foco en los clientes vulnerables. Entre otros mecanismos, se encuentra el pago fraccionado, que se aplica en situaciones concretas.



Plan de Vulnerabilidad Energética en España

Durante 2021, 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 II Edición del Premio a la Mejor Iniciativa Social en el Ámbito Energético, a través del cual la Fundación busca un doble objetivo, por un lado, visibilizar las iniciativas que otras entidades están llevando a cabo para luchar contra la vulnerabilidad energética, y por otro, dotar de recursos a otros proyectos sociales energéticos. Han participado 59 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 2021, se han firmado convenios con 18 entidades ⁽¹⁾ y se han realizado 769 rehabilitaciones a partir de donaciones de particulares y aportaciones de la Fundación.
 - Continuidad del voluntariado energético con talleres divulgativos sobre eficiencia energética e informes de asesoramiento para mejorar las condiciones de confort en el hogar y conseguir un ahorro económico en la factura. Durante 2021, se ha atendido a 2.110 familias vulnerables.
 - Continuidad de la actividad de 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 2021 se han realizado 236 talleres a 3.861 asistentes. Se ha continuado con la realización de webinars sobre temas de actualidad relacionados con la vulnerabilidad energética. Entre los resultados del ejercicio 2021: 46% de familias vulnerables formadas y 54% de profesionales formados.

- Continuidad de la participación en dos proyectos europeos, Social Watt y EPIU (Energy Poverty Intelligence Unit), financiados por la UE y dirigidos a la identificación de la pobreza energética, definición de indicadores y desarrollo y puesta en práctica de medidas contra la vulnerabilidad energética.
- Participación activa en el consejo asesor de la Cátedra Energía y Pobreza de la Universidad de Comillas.

⁽¹⁾ Incorpora los convenios de rehabilitación, voluntariado, innovación y generación de empleo.

2. Transición energética justa

La transición energética en la que la sociedad se haya inmersa representa una transformación tan profunda y urgente que puede llevar a generar, en el corto plazo, impactos no deseados en las comunidades, y especialmente, en los trabajadores. Como por ejemplo, representa el cierre de centrales de generación eléctrica a partir de combustibles fósiles como el carbón.

Con objeto de maximizar los beneficios de la transición hacia una economía baja en carbono y minimizar los impactos negativos sobre la actividad, los trabajadores y sus comunidades, la Organización Internacional del Trabajo propuso un marco de trabajo que, bajo el concepto transición justa, fue acordado entre gobiernos, empresarios y sindicatos.

Acuerdos de transición justa

En España, la transición justa de los territorios afectados por el cierre de centrales térmicas se articula bajo el Acuerdo por una Transición Energética Justa para las Centrales Térmicas en cierre.

El acuerdo es una alianza que recoge el compromiso del gobierno de España, empresas -Naturgy entre ellas-, y sindicatos, para garantizar el empleo y la reactivación económica de las zonas afectadas por el cierre de las centrales térmicas localizadas en Aragón, Andalucía, Principado de Asturias, Castilla y León y Galicia.

Los focos de actuación prioritaria del acuerdo son:

- El mantenimiento del empleo en los territorios.
- La dinamización económica e industrial.

Además, mediante este acuerdo, las partes se comprometen a trabajar en la elaboración de Convenios de Transición Justa que incluyen un proceso participativo de movilización y consulta para su elaboración.

Cierre de centrales y planes de acompañamiento

Ligado al Acuerdo por una Transición Energética Justa, Naturgy ha elaborado planes de acompañamiento para cada una de las centrales cerradas.

Estos planes detallan los compromisos adquiridos, que se traducen en:

- Propuestas de nuevas inversiones en energías renovables en los mismos territorios.
- Planes de recolocación de personal propio.
- Priorización de trabajadores de empresas auxiliares.
- Búsqueda de inversores.
- Colaboración en los planes de apoyo para la mejora de la empleabilidad en las nuevas actividades, incluyendo planes de formación específicos.

Evolución del desmantelamiento

En el año 2021, una vez obtenidas las necesarias autorizaciones administrativas, Naturgy ha terminado el proceso de cierre de las centrales de carbón de Anllares (Castilla y León), La Robla (Castilla y León), Meirama (Galicia) y Narcea (Asturias) iniciado en 2018.

La situación a cierre de 2021 del proceso de desmantelamiento de los diferentes emplazamientos es la siguiente:

Instalación	Grado de avance
CT Anllares	>95%
CT Meirama	21%
CT La Robla	30%
CT Narcea	No iniciado, a la espera de obtener la licencia de obras municipal

El aprovechamiento futuro de estos emplazamientos pasa por el desmantelamiento de las instalaciones existentes, ya cerradas. En la definición de los trabajos de desmantelamiento, en todos los casos y para todas las centrales, se han considerado prioritarios los procedimientos de seguridad y las medidas medioambientales, para llevarlos a cabo de forma adecuada y sin afecciones a terceros y al entorno.

En este sentido, se prioriza que todos los materiales y equipos asociados al desmantelamiento y la demolición sean revalorizados o reciclados al máximo. A este respecto, durante 2021, en los trabajos de desmantelamiento realizados se han conseguido índices de revalorización y/o reciclaje del 97% en la central de Anllares y superiores al 86% en las centrales de La Robla y Meirama.

Además, 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 el compromiso firme que mantiene con la biodiversidad.

En cuanto a la seguridad, se priorizan las técnicas de demolición para minimizar riesgos. Durante 2021, no han tenido lugar accidentes laborales durante las tareas de demolición.

Nuevas inversiones

Ligado al proceso de desmantelamiento de cada central, Naturgy ha perfilado un plan alternativo que suponga nuevas inversiones en las zonas afectadas, priorizando la apuesta por tecnologías de generación más eficientes, menos emisoras y más respetuosas con el medio ambiente. Estos planes alternativos se concretan especialmente en:

- Proyectos de generación renovable.
- Iniciativas de movilidad sostenible con un impulso decidido a la implantación del gas natural en el transporte terrestre, ferroviario y marítimo.
- Estudio de la viabilidad de proyectos de gas renovable e hidrógeno.

Dentro de estas nuevas inversiones, la apuesta por los gases renovables tiene una gran relevancia ya que su impulso y desarrollo no sólo contribuirá a la mitigación de impactos ambientales, sino que también será una fuente de creación de valor compartida con la sociedad. El desarrollo de los gases renovables, el biometano y el hidrógeno, representa una de las mayores oportunidades de creación de empleo verde, especialmente en el medio rural, en sintonía con la Estrategia Española contra la Despoblación.

Formación y mejora de la empleabilidad

En este contexto, contar con personas adecuadamente formadas es clave para aprovechar las oportunidades de empleo que ofrece la transición energética. En el marco de la Alianza por la Formación Profesional del Ministerio de Educación y Formación Profesional y ligado al Programa de Formación Profesional para la Empleabilidad, la Fundación Naturgy imparte formaciones dirigidas a docentes, estudiantes de ciclos formativos, desempleados y empleados del sector. Más adelante, en este mismo capítulo, en el apartado sobre la Fundación Naturgy se ofrece mayor detalle sobre estos programas.

En 2021, Naturgy ha publicado un informe específico sobre transición justa que expone cómo la compañía entiende la transición justa y proporciona mayor detalle sobre las medidas expuestas en este apartado. Puede consultarse el mencionado informe aquí: https://www.naturgy.com/files/Informe_Transicion_Justa.pdf

3. Relación con las comunidades

Principios de actuación

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, un aspecto clave es 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 apoya en los siguientes principios para su relación con las comunidades:

- Realizar una identificación de las comunidades afectadas por la actividad de la compañía y 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 sus propuestas, 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 quiere abordar nuevos proyectos de inversión. En estas evaluaciones se miden numerosos impactos (positivos y negativos) que la compañía puede generar 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.

Proyectos destacados

A continuación, se indican los proyectos en marcha durante 2021 y más abajo se detallan algunos de ellos:

País	Proyectos
Australia	Parque eólico Crookwell II
	Parque eólico Berrybank I
	Parque eólico Berrybank II
	Parque eólico Hawksdale
	Parque eólico Ryan Corner
Brasil	Planta fotovoltaica Sobral I
	Planta fotovoltaica Guimaranía I & II
Costa Rica	Central hidroeléctrica Torito
	Central hidroeléctrica La Joya
México	Parque eólico Bif Hioxo
	Central ciclo combinado Tuxpan III & IV
	Central ciclo combinado Norte Durango
	Central ciclo combinado Naco Nogales
	Central ciclo combinado Hermosillo
República dominicana	Central térmica fuelóleo Palamara–La Vega
Uganda	Central hidroeléctrica Bujagali
	Central hidroeléctrica Achwa II

Parque eólico Berrybank I (Australia)

Naturgy lleva a cabo un plan de compromiso social y reparto de beneficios con la comunidad local cercana a este parque eólico de 180 MW situado en el estado de Victoria, asociado al contrato con el gobierno estatal. Las iniciativas comprendidas son:

- Acciones para el beneficio comunitario. Actuaciones con la participación de los vecinos.
- Una persona específicamente designada para llevar el programa de participación de la comunidad y constitución de un comité de compromiso con la comunidad.
- Programa de energía solar, formación y programa de prácticas.
- Programa de becas con varias universidades.
- Página web del proyecto, seguimiento audiovisual de la construcción, simulación en 3D del parque eólico.
- Boletines de noticias, comunicados de prensa y anuncios locales impresos.

Parque eólico de Bií-Hioxo (México)

La compañía colabora permanentemente con la comunidad local de este parque eólico de 234 MW situado en Juchitán de Zaragoza (Oaxaca). Así, Naturgy desarrolla programas que responden a las necesidades de la comunidad y contribuyen a mejorar sus condiciones de vida. Las líneas de acción y actuaciones de 2021 han sido:

- Rehabilitación de santuarios.
- Rehabilitación de zonas comunes en escuelas de la zona.
- Apoyo a cooperativas locales para favorecer desarrollos productivos.
- Apoyo a población ante inundaciones, COVID-19 y otras contingencias.
- Dotación de casa comunitaria y realización de diversos talleres con jóvenes y niños.
- Equipo de desarrollo comunitario dando apoyo a la comunidad y atendiendo la casa comunitaria.

Central ciclo combinado Tuxpan III & IV (México)

Continúa desarrollándose el plan de apoyo a las comunidades situadas en el entorno de esta central de 1.007 MW situada 30 km al sur de Tuxpan (Veracruz). En concreto, Naturgy ha desplegado un importante plan de relacionamiento con las comunidades situadas en la carretera estatal “Carretera de los Kilómetros” desde el punto kilométrico 0.000 al p.k. 16.000. Las líneas de acción y actuaciones de 2021 han sido:

- Plan de apoyo a la rehabilitación de infraestructuras comunitarias de la mancomunidad de la Carretera de los Kilómetros.
- Proyecto de conservación de especies prioritarias en el campamento Tortuguero de Playa Villamar.
- Apoyo a la población y casas de salud locales de despensas alimentarias y de material sanitario para hacer frente a la COVID-19.
- Apoyo a la población para paliar las contingencias originadas por el Huracán Grace.

Central ciclo combinado Naco Nogales (México)

El plan de apoyo a las comunidades del entorno de esta central de 300 MW, situada en las inmediaciones de la ciudad de Agua Prieta (Sonora), ha consistido durante 2021 en:

- Formación en eficiencia energética y eco-construcción a población local en situación de vulnerabilidad energética.
- Proyectos de mejora de infraestructuras comunitarias.
- Recolección de germoplasma.
- Entrega a la población de despensas alimentarias y de material sanitario para hacer frente a la COVID-19.

Central ciclo combinado Hermosillo (México)

El plan de apoyo a las comunidades del entorno de esta central de 250 MW, situada en Hermosillo (Sonora), ha consistido durante 2021 en:

- Dotación de equipos, rehabilitación de infraestructuras y reforestación en escuelas locales.
- Apoyo a mejoras ejidales y donaciones en especie a varias organizaciones comunitarias locales.
- Apoyo a Cruz Roja para hacer frente a la COVID-19.

Central ciclo combinado Norte Durango (México)

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 2021 principalmente en:

- Construcción y puesta en servicio de un vivero con especies autóctonas para la reforestación.
- Rehabilitación de infraestructuras municipales.
- Entrega a la población de despensas alimentarias y de material sanitario para hacer frente a la COVID-19.

Planta fotovoltaica Sobral I (Brasil)

Durante 2021 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 2021, se han desarrollado las siguientes:

- Recuperación de infraestructuras del territorio para uso comunitario.
- Becas de estudio universitarias y estudios técnicos.
- Realización de evento con la comunidad para la atracción de servicios sanitarios y sociales a las localidades.
- Formación a población local en profesiones técnicas para mejorar la empleabilidad.
- Entrega a la población y hospital local de material sanitario para hacer frente a la COVID-19.

Central hidroeléctrica Bujagali (Uganda)

Se ha continuado con el plan de acción social en el entorno de esta central de 230 MW. En el año 2021 se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- Entrega de material sanitario y despensas a la población local para hacer frente a la COVID-19 y otras enfermedades.
- Apoyo a escuelas y orfanatos locales con materiales.
- Distribución de materiales reflectantes para mejorar la visibilidad y evitar accidentalidad vial.
- Taller de sensibilización y prevención del cáncer de mama.

4. Patrocinio, mecenazgo y acción social

Actividad de patrocinio

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 opera.

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 de actuación son:

- **Educación, formación y desarrollo:** la educación y la actividad universitaria forman parte de las áreas de acción de la compañía. Con este objetivo y entre otras acciones, la compañía colabora 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 las colaboraciones con la Fundación para la Investigación en Etología y Biodiversidad (FIEB) -cuyo objetivo es el desarrollo y la colaboración en proyectos que permitan incrementar el conocimiento del comportamiento animal y/o faciliten la preservación de la biodiversidad- o el apoyo al Grupo de Rehabilitación de la Fauna Autóctona y su Hábitat (GREFA) -cuyo pilar es la investigación y educación ambiental y la conservación de los recursos naturales-.

- **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 2021, ha continuado colaborando con el Gran Teatro del Liceo en la celebración del 175 aniversario de la apertura de la institución. El objetivo es que la entidad siga siendo un referente artístico, potenciar su proyecto social y facilitar su adaptación a los nuevos tiempos a través de la innovación. Naturgy ha mantenido también el apoyo al Teatro Real con el Plan de fomento de la ópera en la calle del Teatro Real, para potenciar y difundir su obra entre todos los públicos en el ámbito regional, nacional e internacional. En 2021, también ha colaborado en la celebración del año santo Xacobeo 2021, declarado “acontecimiento de excepcional interés público”, como en las dos anteriores ediciones y cuyo objetivo es la dinamización cultural y patrimonial.

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 desarrollen en el marco de la actividad que realiza. Las principales acciones llevadas a cabo en las distintas localizaciones son:

Argentina

- Uso eficiente de los recursos: se ha continuado trabajando en la capacitación a alumnos y docentes a través del portal cuidemosnuestrosrecursos.com, donde pueden formarse en materia de eficiencia energética y concienciarse sobre el uso eficiente del gas, la electricidad, el agua y el papel. Además, se han desarrollado cursos sobre las 3R (reducir, reciclar y reutilizar), huerta y compost. Durante 2021 se ha formado a 2.200 alumnos y 1.300 docentes.
- Energía del Sabor: a través de este programa se busca la inclusión laboral de grupos desprotegidos mediante la capacitación en el oficio gastronómico. Este año, el programa ha contado con dos tipos de cursos; por un lado, orientados a personal gastronómico de comedores comunitarios -impartidos junto a la Fundación Peregrina en el comedor Unidos por la Sociedad de La Cava, y junto a la Asociación Civil Siloé en el Centro Comunitario Acá Sí, de Cascallares, Moreno-, y por otro lado, dirigido a mujeres víctimas de violencia de género, un programa especial de pastelería junto a Siloé y la Secretaría de Mujeres, Género y Diversidades de Moreno. En total han sido capacitadas 61 personas.
- Sembrando Futuro: el programa busca incentivar la plantación de árboles nativos y el desarrollo de huertas urbanas. A lo largo del año se han realizado tres jornadas, donde se han plantado un total de 75 árboles nativos, así como dos capacitaciones sobre huertas urbanas.
- Emprendedores Sociales: su objetivo es colaborar en el apoyo de proyectos de carácter social presentados por los colaboradores de la empresa. Este año, el programa ha recibido 24 proyectos.
- Taller de Oficios: este año se ha firmado un convenio con la Fundación Oficios de Benavídez, a fin de avanzar con acciones conjuntas para capacitar a jóvenes de barrios vulnerables en el oficio de gasista matriculado de unidades unifuncionales. Se han ofrecido cursos en materia de prevención de accidentes con monóxido de carbono y de marketing digital para emprendedores.
- Proyectando Tu Futuro: tiene como fin incentivar a los hijos de los colaboradores a alcanzar sus aspiraciones profesionales, otorgándoles una beca estímulo para el inicio de sus estudios superiores. En 2021 ha habido cinco beneficiarios.

Brasil

- Energía del Sabor: a través de este programa se busca la inclusión laboral de jóvenes de entre 17 y 25 años, desprotegidos mediante la capacitación en el oficio gastronómico. En asociación con Unilasalle, Naturgy ha patrocinado cursos de cocineros internacionales, panaderos, pasteleros y ayudantes de cocina. En 2021, debido a la pandemia, se han creado dos clases con diez estudiantes cada una, en lugar de una clase con veinte estudiantes, para mantener la distancia social. Todos los estudiantes han recibido equipo de protección adecuado e individual. La primera clase se ha graduado en diciembre y la segunda lo hará en marzo de 2022, ambas como ayudantes de cocina.
- Energía para Crecer: el proyecto acerca la cultura y la educación ambiental a los niños de las escuelas públicas y privadas de Río de Janeiro, y les enseña sobre el uso seguro del gas natural a través de una obra de teatro y una conferencia. Debido a la pandemia, en 2021 se ha retomado la iniciativa en un nuevo formato, con presentaciones online. En total, ha habido 24 presentaciones en ocho escuelas de Río de Janeiro, impactando a 2.000 niños de entre seis y diez años, además de 109 educadores. La iniciativa existe desde 2010 y ya ha alcanzado una audiencia total de más de 85.000 estudiantes y 280 escuelas en 23 ciudades del Estado de Río de Janeiro.
- Donación de 32 respiradores: en asociación con la Armada de Brasil y la Universidad de São Paulo (USP), Naturgy donó, en febrero de 2021, 32 respiradores a hospitales públicos de Río de Janeiro y Sorocaba, ciudad ubicada en el interior de São Paulo. Estos hospitales han destinado los respiradores a tratar a los pacientes con COVID-19.

Chile

- La compañía ha centrado sus acciones en el fortalecimiento de las relaciones comunitarias y el desarrollo de las regiones, específicamente en las de Libertador Bernardo O'Higgins y Los Lagos, con el compromiso de llevar energía limpia a importantes zonas que presentan altos índices de contaminación.
- También se ha puesto énfasis en el relacionamiento con empresas que trabajan en los sectores donde Metrogas tiene sus redes, con la finalidad de desarrollar una cultura preventiva que permita evitar algún tipo de afectación a las instalaciones. De la misma forma, se ha abarcado a instituciones de respuesta a emergencias (bomberos, carabineros, municipalidades), con un trabajo que ha tenido como foco capacitar a los funcionarios para que sepan cómo enfrentar este tipo de hechos, pensando siempre en la seguridad y el resguardo de la salud.

México

- Este año se ha realizado una colaboración con la Fundación SM para evitar el rezago educativo, se han donado 169 libros a los hijos de los colaboradores de Naturgy México, desde nivel primaria hasta secundaria, con los temas más relevantes del ciclo escolar en materias como español, matemáticas, historia o conocimiento del medio ambiente, entre otros; todo ello con el objetivo de reforzar el conocimiento y evitar la brecha educativa para el siguiente nivel.
- Otra de las actividades que realizó la compañía durante el 2021 con la colaboración de la artista visual, Patricia Victoria, fue participar en Ciudad de México (en la Alcaldía Cuauhtémoc), en la creación de dos murales ecológicos realizados con pintura que absorbe CO₂ y que estuvieron vivos durante los meses de julio y agosto del presente año.

La temática principal de los dos murales era la importancia de generar conciencia entre la población del cuidado del medio ambiente y apostar por energías más limpias. De esta forma, la compañía actúa como reflejo de estas pequeñas acciones que pueden realizarse en los lugares donde opera, y que llevan al cambio en beneficio de las nuevas generaciones.

Panamá

- Donación de canastillas con suministros para recién nacidos en hospitales de todo el país.
- Donación a la Fundación Waved que apoya la educación y la nutrición en comunidades de escasos recursos en todo el país, específicamente en zonas indígenas.
- Donación de alimentos y suministros de higiene personal al hogar de ancianos "Luz y Vida" y al hogar infantil "Nuestra Señora".
- Participación en el programa "Panamá en positivo", que premia la labor de aquellas empresas socialmente responsables.



Voluntariado corporativo y participación de los empleados

Voluntariado corporativo

Naturgy estructura su programa de voluntariado corporativo en tres dimensiones: energético, social y ambiental. A lo largo de 2021, 477 empleados de las plantillas de España, México, Panamá y Argentina han destinado junto con sus acompañantes más de 9.618 horas al voluntariado corporativo.

A nivel global, se han llevado a cabo 26 iniciativas de carácter puntual, temporal o continuo, seis acciones de voluntariado social, nueve acciones de voluntariado ambiental y once acciones de voluntariado energético con la participación de 1.033 voluntarios. Los beneficiarios atendidos alcanzaron los 8.371⁽¹⁰⁾ en 2021.

El voluntariado energético se ha consolidado con los talleres regulares de asesoramiento energético *online*, en los que se ayuda a los usuarios vulnerables a entender la factura y acceder al bono social y, al mismo tiempo, se enseñan medidas de ahorro energético que permitan reducir el coste de la factura. Durante este año se ha desarrollado una nueva acción para el usuario, la realización de un informe de asesoramiento energético en base a la factura y una miniauditoría energética.

Debido a la situación global de restricciones de movimiento a causa de la pandemia, los programas de voluntariado ambiental y energético han continuado en formato *online*. No obstante, al final de año se ha reanudado la actividad presencial como consecuencia de la mejora de la situación sanitaria y se han podido realizar dos actividades de cuidado del entorno natural, que junto con los tres talleres *online* realizados, completaron la actividad de voluntariado ambiental del año.

⁽¹⁰⁾ Argentina, México y Panamá realizaron voluntariado ambiental. No se incluyen las entidades a las que se realizó donación de material por el traspaso de oficinas, ni la donación de kilómetros de energía solidaria.

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 chicos con capacidades especiales, kilómetros de energía solidaria, sesiones formativas sobre los precios de la energía, cómo aprender a hablar en público o la actividad “Rey Mago por un día”.

También se ha continuado por tercera edición consecutiva con una actividad de voluntariado de *coaching* y se ha incorporado otra nueva de *mentoring*. En ambos casos, el objetivo es mostrar a estudiantes de formación profesional cómo es la empresa por dentro y motivarles para que sigan estudiando. Los voluntarios actúan como mentores o coach en sesiones individuales con los estudiantes.

Día Solidario

Asociación creada en 1997 y gestionada por los propios empleados de la compañía. La iniciativa 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 1.004 empleados de todo el mundo participan en esta iniciativa.

En 2021 estos empleados donaron aproximadamente 171.666 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 3,2 millones de euros en donaciones de empleados y una cantidad igual aportada por la empresa.

Durante 2021, Día Solidario ha financiado la educación de aproximadamente 988 estudiantes en enseñanza escolar, técnica y universitaria, dentro de los proyectos ordinarios en marcha que se están ejecutando en Argentina, Brasil, Marruecos, México, Moldavia, Nicaragua, Panamá, Chile y Portugal.

Adicionalmente, la asociación continuó desarrollando la iniciativa recurrente, que se puso en marcha a raíz de la pandemia, donando los ordenadores que se van sustituyendo a los empleados y que están en perfectas condiciones de uso. Estos ordenadores van destinados a organizaciones y colegios que los utilizan para reducir la brecha digital de las personas más vulnerables. Hasta la fecha se han donado cerca de 800 ordenadores a más de 40 entidades de España, Chile, Panamá y Portugal.

Desde su inicio,
Día Solidario ha recaudado

3,2 millones

de euros en donaciones
de empleados y una cantidad igual
aportada por la empresa.

5. Fundación Naturgy

La 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, incidiendo en actuaciones destinadas a paliar la vulnerabilidad energética.

Difusión de información y sensibilización a la sociedad

Durante el año 2021, la Fundación ha dado continuidad a todas las iniciativas realizadas en el año anterior en el entorno de la comunicación, la difusión y el debate sobre temas de actualidad relacionados con energía, tecnología y medio ambiente. El objetivo de estas iniciativas, que han recibido confianza e interés por parte del público especializado, es impulsar el debate en torno al sector energético, su situación actual y su futuro próximo, con la participación de ponentes de reconocido prestigio nacional e internacional. Este año ha contado con un total de 2.884 asistentes.

El balance de actividades del año es el siguiente:

- Tres conferencias de alto nivel “Energy Prospectives”: iniciativa conjunta de la Fundación Naturgy y el IESE Business School.
- Cinco conferencias organizadas conjuntamente con el Capítulo Español del Club de Roma.

Dentro de las actividades ligadas a la difusión de contenidos relativos al ámbito energético, destaca la presentación de libros, estudios e informes publicados y editados por la Fundación y elaborados por expertos en la materia a nivel mundial. A través de eventos *online*, se han celebrado cinco webinars (seminarios *online* para presentar las publicaciones y debatirlas) y siete presentaciones *online* (envío de las publicaciones por correo), ambas acompañadas por videos resumen que han facilitado un acercamiento a la publicación de manera sencilla, con las principales conclusiones explicadas por los autores.

Esta nueva manera de comunicar ha permitido acercar las publicaciones a una mayor audiencia que en anteriores años, tanto a nivel nacional como internacional. Y así lo muestran los números, con más de 2.405 asistentes a los webinars, más de 28.823 visualizaciones de los videos resúmenes y más de 4.945 descargas de las publicaciones.

Educación y patrimonio

En la línea de educación y patrimonio, Fundación Naturgy ha lanzado distintos programas, entre otros:

Efigy education

Es el programa educativo de la Fundación que recoge propuestas didácticas alineadas con la Estrategia de Transición Justa y con el Plan de Acción de Educación Ambiental del MITECO (Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico). Cuenta, además, con el reconocimiento y la colaboración del Ministerio de Educación y Formación Profesional, la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT), el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), así como las administraciones públicas competentes en educación y los agentes sociales.

2021 ha supuesto la adaptación a una nueva realidad en la que la presencialidad y la digitalización se alzan con la misma importancia y capacidad. La salida de la pandemia ha dibujado un escenario educativo diferente al que conocíamos, provocando una remodelación evidente en el sector educativo. Los centros educativos han tenido que adaptarse, tanto a situaciones de confinamiento puntual en entornos telemáticos, como a escenarios de presencialidad con medidas exigentes de seguridad en las aulas. No obstante, si algo ha demostrado la pandemia es que la escuela necesita del contacto y las relaciones humanas cercanas. Ante este contexto, la Fundación ha trabajado para seguir siendo una ayuda y un soporte al servicio de la sociedad y la comunidad.

El programa educativo de la Fundación se ha adaptado a estas nuevas circunstancias para seguir ofreciendo actividades que refuerzan los conocimientos en materia energética, medioambiental y tecnológica, bajo la perspectiva de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Se ha mantenido y reforzado la buena relación con las consejerías de educación de las diferentes comunidades autónomas y los agentes implicados del sector, favoreciendo que, a lo largo del año, las diferentes actividades que conforman el programa educativo Efigy education tuvieran gran demanda y valoración positiva.

Efigy Education en aula

En 2021 se ha recuperado esta acción itinerante que ofrece a los centros educativos talleres innovadores que exploran las nuevas tecnologías energéticas. El objetivo es transmitir de manera amena y didáctica conocimientos especializados en torno a la transición hacia un nuevo modelo energético, la preservación del medio ambiente y el consumo responsable de la energía.

Los talleres están destinados a todas las etapas de la educación reglada, con especial atención y acompañamiento a grupos vulnerables o de mayor complejidad. Los contenidos del programa se adaptan a los diferentes currículos y competencias educativas de acuerdo a una metodología alineada con los nuevos modelos pedagógicos.

Esta acción itinerante ha llegado a las comunidades autónomas de Aragón, Cataluña, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana, con parada en las zonas directamente afectadas por el cierre de las centrales térmicas como parte del plan de acompañamiento de las instalaciones en Galicia, Castilla y León y Principado de Asturias.

La Fundación, dada la peculiaridad de este año, ha ofrecido a los centros educativos realizar los talleres educativos en formato virtual. A través de un canal digital adaptado a cada centro, el educador ofrece las explicaciones en directo y dinamiza la actividad, favoreciendo la interacción y participación de todos los alumnos.

Efigy Education digital

La Fundación ha seguido apostando por los contenidos y recursos en formato digital, actualizando y ampliando periódicamente los ya existentes en el marco de Efigy Education digital. Asegurándose así el acceso universal a material educativo y divulgativo gamificado y 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 otras.

Uno de los mayores éxitos del programa es que todos estos recursos continúan siendo accesibles para cualquier centro educativo de manera gratuita, sea cual sea su realidad social y económica, o su emplazamiento, lo que ha fomentado la igualdad de acceso a la educación y la equidad educativa.

Efigy Planet

Nuevo proyecto de innovación pedagógica de soporte a los docentes y destinado a alumnos de ciclo medio y superior de primaria. Ha sido presentado por la Fundación, en 2021, como una nueva propuesta diferencial, interactiva y didáctica, basada en la gamificación -lo que motiva a los alumnos y da visibilidad a sus aprendizajes y progresos- y la metodología *blended learning* -que combina la formación digital y presencial en el aula-. Está pensado para ser una ayuda a la docencia transversal y preparado para trabajar contenidos curriculares sobre energía, tecnología y medio ambiente.

Esta plataforma permite incorporar contenidos actualizados sobre energía, tecnologías, disciplinas STEM y ciencias ambientales a los currículos educativos, y favorece que cada alumno viva su propio proceso de aprendizaje de forma individualizada y adaptada a sus habilidades y capacidades, además de ofrecer un acompañamiento técnico permanente al docente. Es el docente el que crea los itinerarios para sus alumnos y quien, a través de la resolución de los retos, puede evaluar los resultados.

Esta herramienta permite también la reducción de la brecha digital de colectivos vulnerables, tradicionalmente excluidos de los procesos de desarrollo tecnológico, ya que complementa un plan de acción individual para centros educativos en entornos desfavorecidos. Da, además, soporte y acompañamiento a los colectivos de escolares en riesgo de exclusión de acuerdo con la administración para darle valor a la colaboración público privada, promoviendo la equidad social y volcando los recursos allí donde realmente son necesarios.

Certamen Tecnológico Efigy

En 2021, la Fundación ha celebrado la 3ª edición del Certamen Tecnológico Efigy, que ha contado con el apoyo de la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT), dependiente del Ministerio de Ciencia e Innovación, el Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) y del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

Durante el curso, cerca de 570 alumnos de 3º y 4º de la E.S.O. han trabajado en más de un centenar de proyectos junto a sus profesores, en 67 centros educativos de Aragón, Castilla-La Mancha, Cataluña, Comunidad Valenciana, Galicia, Comunidad de Madrid y La Rioja.

El fin último de esta iniciativa es fomentar las vocaciones tecnológicas entre los más jóvenes y los valores de eficiencia energética, así como reforzar su capacidad de investigación al mismo tiempo que se favorece el trabajo en equipo.

Planet First LEGO League

La Fundación se ha adherido a la alianza STEM por el talento femenino que promueve el Ministerio de Educación y Formación Profesional para impulsar el talento femenino en el ámbito de la energía entre las más jóvenes.

Las #EfigyGirls son las protagonistas de la principal iniciativa en esta materia. La Fundación ha impulsado y actuado como mentora de ocho equipos femeninos, de 10 a 16 años, que han participado en la First Lego League, con proyectos relacionados con la innovación en el ámbito de la energía. Dos de ellos se clasificaron para la gran final First Lego League España RePLAY, a la que optaban un millar de grupos de todo el país.

En junio de 2021, el presidente de Naturgy, Francisco Reynolds, se reunió en un evento híbrido presencial y digital, con las más de 160 chicas apadrinadas por la Fundación que participaron en la iniciativa.

Visitas a las plantas de generación de energía

El programa educativo de la Fundación contempla también acciones divulgativas para transmitir a la sociedad, de forma transparente, la operativa de las instalaciones del Grupo Naturgy. Este programa ha llevado a organizar y realizar, con educadores y técnicos de las plantas, visitas a la central hidroeléctrica-museo Bolarque (Castilla-La Mancha), al parque eólico de Puerto del Rosario en Fuerteventura y al Parque Eólico de Piletas 1 en Gran Canaria (Canarias).

Esta actividad, al alcance de la comunidad educativa y de la ciudadanía en general, permite descubrir las peculiaridades del funcionamiento de una central de generación de energía, su estrecha relación con el entorno y los distintos perfiles profesionales necesarios para su funcionamiento, concienciar sobre la complejidad que supone la generación de energía y su distribución, y dar a conocer la apuesta por las energías renovables de Naturgy.

En este contexto, la Fundación colabora con el programa EducaEmprende de la Xunta de Galicia, que tiene como objetivo dar la oportunidad a los centros educativos gallegos de conocer de primera mano las instalaciones de empresas punteras del sector tecnológico. Durante este año 2021, adaptándose a las circunstancias sanitarias, se ha creado un material y un vídeo de las centrales hidroeléctricas gallegas para realizar las sesiones en formato digital.

Formación profesional para la empleabilidad

En el contexto de la transición energética justa, la mejora de la empleabilidad a través de la optimización de las capacidades de la formación profesional (FP) en torno a la energía es una actividad clave. Además, los nuevos desarrollos tecnológicos y las actuales necesidades sociales vinculadas a la energía están ofreciendo oportunidades de empleo tanto para jóvenes y trabajadores en activo, que deben reciclarse, como para desempleados que buscan su reinserción en el mercado laboral.

Por ello, es muy importante que el sector privado y las administraciones públicas aúnen esfuerzos para adecuar la formación a las necesidades reales de las empresas que trabajan en el campo de la energía.

Bajo este contexto, la Fundación Naturgy sigue impulsando el Programa de formación profesional para la empleabilidad. Un programa que está totalmente alineado con la Estrategia de Transición Justa aprobada por el MITECO, y que busca generar políticas activas de empleo y formación profesional para el trabajo coordinado entre administraciones y agentes sociales. El programa ofrece formación certificada a educadores de FP, capacitación directa al alumnado con sesiones complementarias a su docencia habitual o cursos de reciclaje y nuevos contenidos que ofrece a empleados o desempleados del sector.

Las iniciativas más destacadas en 2021 en el marco del programa han sido:

- En colaboración con UFD, adaptación de contenidos y puesta en marcha de formación en torno a la digitalización de las redes eléctricas.
- Continuación de formaciones ya consolidadas en torno a asesoría energética en entornos vulnerables, movilidad eficiente, gas vehicular, gas renovable o edificación y rehabilitación eficiente.
- Adhesión a la Alianza por la Formación Profesional.

- Acuerdo de colaboración con el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), por el que el organismo tomará como referencia para la actualización permanente de su catálogo de especialidades formativas en el ámbito de la energía la sostenibilidad y el medio ambiente, formación desarrollada por Naturgy.

Además de la colaboración con administraciones, la Fundación colabora con expertos, entre otros, el Colegio de Arquitectos de Cataluña, MINSAIT -líderes en procesos de digitalización-, BIOVIC -punteros en construcción y mantenimiento de plantas de biogás-, SEAT, Scania, o la Universitat Oberta de Catalunya, junto a la cual se están desarrollando las formaciones en formato *e-learning*.





9

Anexos

- | **366** Acerca de este informe.
- | **380** Metodología de cálculo del inventario e emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

9.

Anexos

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 2021. Está sometido a los mismos criterios de aprobación, depósito y publicación que dichos informes y ha sido sometido a verificación por un prestador independiente de servicios de verificación. Con la emisión de este informe, Naturgy Energy Group, S.A. cumple con lo previsto por los artículos 262 de la Ley de Sociedades de Capital y 49 del Código de Comercio en su redacción dada por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE.

Enfoque de materialidad

Para la elaboración del presente Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2021, Naturgy se ha basado en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) –conocidos como GRI Standards– y los Sustainability Accounting Standards Board (SASB), 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 aspectos materiales, su alcance y la información sobre el compromiso de las partes interesadas.

Proceso de análisis de materialidad

Para identificar los asuntos materiales, Naturgy se ha apoyado en el uso de la herramienta Datamaran®. Esta herramienta proporciona las siguientes ventajas:

- Análisis de materialidad basado en datos: Datamaran® es un software que permite un proceso integral y basado en datos para monitorear riesgos externos, incluidos riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG). La tecnología del software ofrece análisis en tiempo real sobre oportunidades y riesgos estratégicos, regulatorios y de reputación. Su uso permite reforzar la comprensión de los asuntos ASG, geopolíticos, tecnológicos y emergentes, asegura la alineación con las diferentes expectativas de las partes interesadas internas y externas y mejora la capacidad de la compañía para monitorear su evolución.
- Materialidad dinámica y basada en fuentes diversas: el análisis tiene en cuenta la información publicada por diferentes empresas de todos los sectores en sus informes corporativos anuales, introduce en el análisis las regulaciones tanto obligatorias como otras iniciativas de políticas voluntarias, así como la información publicada en medios tradicionales y redes sociales como Twitter. El análisis se ha centrado en aquellos temas que experimentaron un aumento en su relevancia, e identifica también qué grupos interés (pares, industria, reguladores, público en general) impulsaron el aumento. Este análisis se realiza de forma periódica durante todo el año y permite hacer un seguimiento de aquellos temas que están en vía de materializarse, de acuerdo con una perspectiva de materialidad dinámica.

- Mapa de asuntos general adaptado a la realidad de Naturgy: los 21 temas evaluados (*issues*) en el análisis de materialidad han sido contruidos a partir de un exhaustivo mapa de 90 asuntos (*topic mapping*) que incluye la propia herramienta, de manera que todos los asuntos emergentes de interés son tenidos en cuenta en el análisis.

El análisis de materialidad combina la visión externa (qué asuntos son considerados como relevantes por los diferentes grupos de interés) y una visión interna (qué aspectos son considerados de mayor importancia desde el punto de vista de la compañía).

Para la visión externa se han incorporado las siguientes fuentes de información:

- Comparativa de las 22 principales compañías de energía, principalmente de ámbito europeo; comparativa de 190 compañías de 28 países representativas de los sectores de agua, gas y *utilities* diversificadas, *utilities* eléctricas y generadores de electricidad; y comparativa de empresas líderes en sostenibilidad en diversos sectores.
- Regulaciones tanto obligatorias como de iniciativas de carácter voluntario representativas de los tres sectores mencionados anteriormente.
- Noticias aparecidas en medios para los sectores de Utilites y Oil & Gas.
- Menciones en redes sociales como Twitter.

Para la visión interna, a través de la herramienta se ha hecho un análisis de los informes anuales publicados por Naturgy para identificar de manera objetiva cuáles son los temas más relevantes en el discurso de la compañía; este análisis se ha ajustado de acuerdo al conocimiento experto interno.

Listado de asuntos materiales a nivel corporativo

Naturgy ha identificado catorce asuntos materiales que se detallan a continuación:

Asuntos relevantes

01. Cambio climático y transición energética	Ambiental
02. Ciberseguridad y seguridad de la información	Gobernanza
03. Economía circular y ecoeficiencia	Ambiental
04. Seguridad laboral y bienestar de los trabajadores	Social
05. Continuidad de negocio	Económico
06. Seguridad de las instalaciones y operación	Económico
07. Diversidad e igualdad	Social
08. Atracción y calidad del empleo	Social
09. Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios	Social
10. Desarrollo del talento	Social
11. Buen gobierno corporativo	Gobernanza
12. Biodiversidad y capital natural	Ambiental
13. Resiliencia del modelo de negocio	Económico
14. Atención y satisfacción del cliente	Económico

Nota: cada país tiene una priorización diferente en función de su agenda en responsabilidad corporativa.

Asuntos de máxima relevancia para la compañía

De los asuntos identificados como relevantes para Naturgy, los tres primeros se consideran de máxima relevancia. A continuación, se expone para cada uno de ellos cómo la compañía entiende que estos tres asuntos contribuyen de manera especial a la creación de valor en el largo plazo.

Asunto de máxima relevancia	Motivación de negocio	Estrategia de negocio que lo apoya	Métrica de seguimiento a largo plazo
Cambio climático y transición energética	<p>Oportunidad de negocio. La acción climática de Naturgy parte de la gestión e integración de riesgos y oportunidades del cambio climático en la estrategia de la compañía. Los ejes de acción, objetivos e indicadores persiguen promover las energías renovables, la eficiencia energética y el gas natural renovable, además de ofrecer soluciones innovadoras para el transporte que contribuyan a la reducción de emisiones y a la mejora de la calidad del aire en las ciudades.</p>	<p>La estrategia de Naturgy para los próximos cinco años se centra en un crecimiento que contribuya a la transición energética poniendo el foco en proyectos renovables. La compañía tiene un objetivo de inversión de 8.700 millones de euros en renovables, lo que permitirá triplicar la capacidad renovable instalada hasta alcanzar 14 GW de potencia instalada. Adicionalmente, se han presentado proyectos por valor de 13.900 millones de euros a los NextGen EU para desarrollar gases renovables, entre otros.</p>	<p>Este objetivo de inversión en renovables se acompaña de objetivos de reducción de emisiones en los tres alcances de forma que en 2025 la emisiones totales del grupo se hayan reducido un 24% respecto de 2017. Además, Naturgy se compromete a alcanzar cero emisiones netas de carbono en 2050.</p>
Ciberseguridad y seguridad de la información	<p>Reducción del riesgo. La transformación de Naturgy pasa por aumentar su huella digital, tanto en la relación con los clientes como la gestión de sus redes y activos en general. En este contexto, es crítico contar con infraestructuras y sistemas de información seguros y a salvo de amenazas.</p>	<p>Ser un operador <i>best-in-class</i> es uno de los pilares estratégicos de la compañía a través de la transformación de sus operaciones para simplificarlas y digitalizarlas. Naturgy destinará los próximos cinco años 1.200 millones de euros a reposicionar sus servicios a través de la digitalización de los sistemas.</p>	<p>Alcanzar un nivel de 790 puntos en 2025 en el índice internacional BitSight.</p>

Continúa >

Economía circular y ecoeficiencia	<p>Oportunidad de negocio. El fomento del gas renovable como vector energético y de almacenamiento contribuye a la transición a un modelo de economía circular y bajo en carbono</p>	<p>El futuro del gas natural pasa por alcanzar su descarbonización. Naturgy, en su Plan Estratégico 2021-2025, plantea ambiciosos objetivos en materia de gases renovables con la implementación de proyectos en territorios de transición justa.</p>	<p>Desarrollo de proyectos de gas renovable por más de 1 TWh en 2025.</p>
--	---	---	---

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 y estrategia sostenible. 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	Caracter	Etapas de la cadena de valor donde los asuntos materiales tienen mayor impacto						Impacto del aspecto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés	Capítulo del Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2021 que trata el asunto	
			Gas				Electricidad				
			Aprovisionamiento	Transporte	Distribución	Comercialización	Generación	Distribución			Comercialización
01	Cambio climático y transición energética	MA	■	■	■			■	■	Accionistas · Inversores I Proveedores I Socios de negocio I Analistas I Sociedad I Administración · Organismos reguladores I Grupos financieros I Clientes I Agencias aseguradoras y reaseguradoras.	La oportunidad de los retos ambientales.
02	Ciberseguridad y seguridad de la información	SO	■	■	■	■	■	■	■	Accionistas · Inversores I Proveedores I Socios de negocio I Analistas I Sociedad I Administración · Organismos reguladores I Grupos financieros I Clientes I Agencias aseguradoras y reaseguradoras.	Integridad y confianza.
03	Economía circular y ecoeficiencia	MA	■	■	■	■	■	■	■	Proveedores I Socios de negocio I Empleados I Analistas I Sociedad I Administración · Organismos reguladores I Agencias aseguradoras y reaseguradoras.	La oportunidad de los retos ambientales.
04	Seguridad laboral y bienestar de los trabajadores	SO	■	■	■	■	■	■	■	Accionistas · Inversores I Proveedores I Empleados I Analistas I Administración · Organismos reguladores I Agencias aseguradoras y reaseguradoras.	Compromiso y talento.
05	Continuidad de negocio	EC	■	■	■	■	■	■	■	Accionistas · Inversores I Proveedores I Socios de negocio I Analistas I Sociedad I Administración · Organismos reguladores I Grupos financieros I Clientes I Agencias aseguradoras y reaseguradoras	Integridad y confianza.
06	Seguridad de las instalaciones y operación	EC		■	■			■	■	Proveedores I Empleados I Socios de negocio I Analistas I Sociedad I Administración · Organismos reguladores I Grupos financieros I Clientes I Agencias aseguradoras y reaseguradoras	Integridad y confianza.

Continúa >

#	Aspectos materiales para Naturgy	Caracter	Etapas de la cadena de valor donde los asuntos materiales tienen mayor impacto						Impacto del aspecto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés	Capítulo del Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2021 que trata el asunto	
			Gas			Electricidad					
			Aprovisionamiento	Transporte	Distribución	Comercialización	Generación	Distribución			Comercialización
07	Diversidad e igualdad	SO	■	■	■	■	■	■	■	Accionistas · Inversores Empleados Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores.	Compromiso y talento.
08	Atracción y calidad del empleo	SO	■	■	■	■	■	■	■	Accionistas · Inversores Empleados Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores.	Compromiso y talento.
09	Integridad, cumplimiento y transparencia en los negocios	SO	■	■	■	■	■	■	■	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Empleados Analistas Agentes de mercado Sociedad Administración · Organismos reguladores Grupos financiadores Clientes Agencias aseguradoras y reaseguradoras.	Integridad y confianza.
10	Desarrollo del talento	SO	■	■	■	■	■	■	■	Accionistas · Inversores Empleados Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores.	Compromiso y talento.
11	Buen gobierno corporativo	SO	■	■	■	■	■	■	■	Accionistas · Inversores Analistas Administración · Organismos reguladores Grupos financiadores.	Integridad y confianza.
12	Biodiversidad y capital natural	MA	■	■	■			■	■	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Empleados Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores Agencias aseguradoras y reaseguradoras.	La oportunidad de los retos ambientales.
13	Resiliencia del modelo de negocio	EC	■	■	■	■	■	■	■	Accionistas · Inversores Proveedores Socios de negocio Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores Grupos financiadores Clientes Agencias aseguradoras y reaseguradoras.	Integridad y confianza.

Continúa >

#	Aspectos materiales para Naturgy	Etapas de la cadena de valor donde los asuntos materiales tienen mayor impacto						Impacto del aspecto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés	Capítulo del Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2021 que trata el asunto	
		Caracter	Gas			Electricidad				
			Aprovisionamiento	Transporte	Distribución	Comercialización	Generación			Distribución
14	Atención y satisfacción del cliente	EC	■	■		■	■	Proveedores Empleados Socios de negocio Analistas Sociedad Administración · Organismos reguladores Grupos financiadores Clientes Agencias aseguradoras y reaseguradoras.	Experiencia de cliente.	

Materialidad de los aspectos de la Ley 11/2018

El análisis de materialidad ha permitido constatar que prácticamente todos los aspectos requeridos por la Ley 11/2018 sobre información no financiera son materiales para las actividades específicas desarrolladas por Naturgy. En este sentido, de acuerdo con el informe de revisión independiente, en el presente informe se ha dado respuesta a todos aquellos aspectos requeridos por la Ley 11/2018 que son materiales para Naturgy.

Únicamente, no se han identificado como materiales el desperdicio de alimentos y la contaminación lumínica y acústica. El desperdicio de alimentos no es un asunto relevante para la compañía debido a que la actividad de la compañía no se encuentra vinculada con el sector alimentario y la compañía no realiza un consumo intensivo de alimentos. Asimismo, los análisis de riesgos ambientales realizados por la compañía han determinado que la compañía no tiene un impacto significativo o relevante en la contaminación lumínica y acústica.

Alcance de la información

Los datos financieros y no financieros de Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales –el Grupo Naturgy– (en adelante, Naturgy, la “compañía” o el “grupo”) presentados en este informe son consolidados y hacen referencia a todas las actividades llevadas a cabo durante el año 2021 como operador global de gas y electricidad.

Con carácter general:

- 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 participación.

Existen particularidades en algunos capítulos:

- 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 ámbito 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%, tienen capacidad de influencia en la gestión ambiental y cuentan con una capacidad de impacto significativo, considerando los datos globales.

La relación completa de empresas que integran Naturgy, a 31 de diciembre de 2021, figura en el Anexo I “Sociedades de Naturgy” de las Cuentas Anuales Consolidadas.

Asimismo, las variaciones en el perímetro de consolidación se describen en el Anexo II de las Cuentas Anuales Consolidadas.

Cumplimiento con los estándares de referencia

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. Además, ha seguido los indicadores identificados en los estándares de los sectores de “*Electric Utilities & Power Generators*” y “*Gas Utilities & Distributors*” por Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

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.
- Estándares de SASB: la finalidad del Sustainability Accounting Standards Board es identificar y guiar en la divulgación de información relativa a sostenibilidad con relevancia financiera por parte de las empresas a sus inversores.

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 2021 y que han sido incluidos en el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2021.
- **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 KPMG. 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.
-

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 2021 ha sido verificado por KPMG, que revisa la adaptación de los contenidos del Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera a lo señalado en 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 el alcance de la revisión, así como los procedimientos de verificación utilizados y sus conclusiones, el cual puede ser consultado en el capítulo "Información adicional" al final de este mismo informe.

Consultas e información adicional

Además del presente informe, Naturgy ha publicado en 2021 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>

Glosario de indicadores no financieros

Indicador	Definición
Inversión en innovación	Importe en euros destinado a actividades de innovación.
Satisfacción de la calidad del servicio global	Grado de satisfacción de los clientes con la calidad del servicio global en un rango de 1 al 10 (en Chile de 1 a 7), desglosado por país o región geográfica.
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI)	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) originadas por fuentes que posee o controla la compañía.
Factor de emisión de generación (tCO₂/GWh)	Tasa de emisión como resultado de la actividad de generación eléctrica resultante del cociente entre la cantidad de contaminante atmosférico emitido (toneladas de dióxido de carbono) y la energía producida (GWh).
Capacidad instalada libre de emisiones (%)	Porcentaje que representa la capacidad instalada en las tecnologías hidráulica, minihidráulica, eólica, nuclear y solar sobre la capacidad instalada total al cierre de ejercicio.
Producción neta libre de emisiones (%)	Porcentaje que representa la producción neta de las tecnologías hidráulica, minihidráulica, eólica, nuclear y solar sobre la producción neta total.
Actividad con certificación ambiental ISO14001 (%)	<p>Porcentaje de ebitda correspondiente a sociedades certificadas (*) mediante el modelo de gestión ambiental recogido en la norma ISO 14001, respecto al total de ebitda generado por actividades que producen impacto medioambiental.</p> <p>(*) Como sociedades certificadas se han incluido sociedades asimilables a certificadas de acuerdo con la siguiente definición:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aquellas sociedades dominantes cuyas sociedades dependientes, de las que ostentan más del 50% de la propiedad, están prácticamente todas certificadas. - Aquellas sociedades que concentran los servicios corporativos únicamente de sociedades certificadas. - Aquellas sociedades cuya empresa dominante concentra los servicios corporativos y está certificada.
Consumo de agua	Volumen de agua consumido por las actividades de la compañía.
Consumo de materias primas	Miles de toneladas de materias primas utilizadas en los principales procesos de la compañía.
Consumo directo de energía	Representa la diferencia entre el consumo de combustibles no renovables, electricidad adquirida para el consumo y electricidad renovable generada, menos la electricidad y el vapor vendido.

Continúa >

Consumo indirecto de energía	Representa el consumo por el uso final del gas natural distribuido/comercializado.
Generación de residuos peligrosos (kt)	Cantidad de residuos peligrosos más representativos generados.
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Importe destinado a inversiones y gastos en materia medio ambiental.
Distribución empleados por edad, país, género y clasificación profesional	Distribución de empleados por edad, país, género y clasificación profesional a cierre de ejercicio.
Promedio anual de contratos indefinidos y temporales por edad, género y clasificación profesional	Porcentaje de empleados contratados por tipo de contrato a cierre de ejercicio y media anual de contratos temporales por edad, género y clasificación.
Índice de rotación	Bajas/plantilla media.
Índice de rotación voluntaria	Bajas voluntarias/plantilla media.
Nº de despidos por edad, género y clasificación profesional	Número de personas despedidas, con carácter procedente o improcedente, clasificadas por edad, género y clasificación profesional.
Brecha salarial	Diferencia entre el salario de hombres y el de mujeres, calculado por diferencia entre el salario de hombres y el de mujeres, dividido entre el salario de hombres. El resultado superior a cero representa el porcentaje de salario que la mujer percibe por debajo del hombre. El resultado inferior a cero representa el porcentaje de salario que la mujer percibe por encima del hombre.
Remuneración media por edad, género y clasificación profesional. Remuneración media de consejeros y directivos	Importe de la remuneración media de la plantilla clasificada por país, edad, género y clasificación profesional. Importe de la remuneración de consejeros y directivos ponderada por el número de consejeros y directivos.
Gastos de personal (millones de euros)	Cantidad monetaria que representan los gastos de la plantilla para la compañía (sueldos y salarios, costes de Seguridad Social, planes de aportación definida, planes de prestación definida, trabajos realizados para el inmovilizado de la compañía, y otros).
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	Porcentaje de empleados por país cuyo contrato está adscrito a un convenio colectivo.

Continúa >

Indicador	Definición
Plantilla formada (%)	Porcentaje de la plantilla que ha recibido formación.
Total horas de formación	Horas totales de formación recibidas por los empleados de la plantilla.
Inversión en formación anual (euros)	Cantidad monetaria total invertida por la compañía en formación de los empleados.
Índice de integración de personas con discapacidad	Porcentaje de empleados en plantilla con discapacidad.
Número de accidentes con tiempo perdido	Número de accidentes de trabajo con días perdidos (mortales o no).
Días perdidos	Jornadas perdidas por accidente de trabajo. Se calculan desde el día siguiente al de la recepción de la baja y se consideran los días naturales.
Fatalidades	Número de trabajadores que han fallecido por accidentes de trabajo.
Número de horas trabajadas	Total de horas reales trabajadas en la empresa.
Número de jornadas pérdidas	Total de días baja como consecuencia de accidentes de trabajo registrados.
Índice de frecuencia de accidentes con tiempo perdido	Número de accidentes con tiempo perdido ocurridos durante la jornada de trabajo por cada 200.000 horas trabajadas.
Índice de gravedad de accidentes con tiempo perdido	Número de jornadas perdidas a consecuencia de accidentes de trabajo por cada 200.000 horas trabajadas.
Enfermedades profesionales	Enfermedades provocadas como consecuencia de la actividad laboral.
Absentismo	Horas de absentismo por enfermedad laboral y enfermedad no laboral.
Número total de proveedores	Número de proveedores que se han mantenido en activo (de alta en la base de datos de proveedores) durante el ejercicio, y a los cuales se ha adjudicado compra en el ejercicio; total y desglosado por país.
Volumen total de compras adjudicado	Cantidad monetaria total correspondiente a las adjudicaciones del ejercicio, considerando el 100% de las adjudicaciones cuyo periodo de vigencia sea menor de 365 días, así como las cantidades anualizadas correspondientes a 2021 para las adjudicaciones de más de 365 días.
Presupuesto de compra destinado a proveedores locales (%)	Cantidad de presupuesto que se destina a la compra de proveedores ubicados en la zona geográfica desde donde se realiza la compra sobre el presupuesto total de compras.

Continúa >

Evaluación de proveedores ESG (Environmental, Social and Governance)	Número total de proveedores que se han mantenido en activo (de alta en la base de datos de proveedores) durante el ejercicio, evaluados según criterios ESG, independientemente de si se les ha adjudicado o no, o han proporcionado un servicio/ producto a Naturgy en el ejercicio.
Número de proveedores críticos	Número de proveedores categorizados como de riesgo "Alto", que se han mantenido en activo (de alta en la base de datos de proveedores) durante el ejercicio, y que han proporcionado productos/servicios a Naturgy en el ejercicio.
Proveedores suspendidos de homologación	Proveedores que no han superado el proceso de homologación de proveedores.
Inversión patrocinio y acción social	Aportación económica a programas de acción o inversión social y patrocinio y mecenazgo.
Distribución por tipo de acción social (%)	Distribución de las inversiones según el motivo de las iniciativas, desglosado acorde a la metodología London Benchmarking Group (LBG).
Actividades de patrocinio y acción social	Número de actividades llevadas a cabo por la compañía de patrocinio, mecenazgo y acción social.
Consultas y denuncias al código ético	Número de comunicaciones relacionadas con el Código Ético y la Política Anticorrupción que han sido recibidas por la Comisión de Código Ético.
Comunicaciones por cada 200 empleados	Ratio del número de comunicaciones realizadas relacionadas con el Código Ético y la Política Anticorrupción que han sido recibidas por la Comisión de Código Ético por cada 200 empleados de la compañía.
Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)	Número de días de media desde que la compañía recibe las comunicaciones hasta que las resuelve.
Proyectos de auditoría analizados en base a riesgos operacionales	Número de proyectos de auditoría que han sido analizados en base a riesgos operacionales.
Comunicaciones recibidas en materia de derechos humanos	Número de comunicaciones que ha recibido la compañía en materia de derechos humanos.
Personas formadas en la Política de Derechos Humanos	Número de empleados que han realizado una formación sobre la Política de Derechos Humanos.
Contribución fiscal	Importe de los tributos efectivamente pagados por países y segmentado entre aquellos que suponen un gasto efectivo para el grupo y aquellos que se retienen o se repercuten al contribuyente final.

Metodología de cálculo del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Evaluación y reducción de la incertidumbre

La incertidumbre asociada al reporte de emisiones de alcance 1 para el año 2020 es del 6,7%.

Para las instalaciones bajo el Régimen de Comercio de Emisiones de la Unión Europea, de acuerdo con la Decisión 2007/589/CE de 18 de julio, las incertidumbres de los valores de las emisiones GEI serán inferiores a las correspondientes a los niveles de planteamiento aprobadas por la autoridad competente. Para el resto de fuentes de emisión, la incertidumbre asociada al cálculo de emisiones de GEI es una combinación de las incertidumbres asociadas a los datos de actividad y a los factores de emisión, utilizándose las referencias establecidas en 2.38. IPCC 2006 GEI, vol. 2, tabla 2.12.

Para minimizar la incertidumbre asociada a los datos de actividad, todas las fuentes de emisión cuentan con sistemas de gestión ambiental y de calidad en conformidad con las normas ISO 14001:2015 e ISO 9001:2015. Para minimizar la incertidumbre asociada a los factores de emisión, se utilizan siempre fuentes oficiales y por defecto los valores centrales reconocidos por las Guías 2006 para Inventarios de GEI de la IPCC.

Metodología

Para cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero de Naturgy, se ha desarrollado una aplicación y metodología de cálculo fundamentada en las siguientes normas y metodologías:

- Se incluyen emisiones alcances 1, 2 y 3 conforme a “The Greenhouse Gas Protocol. A Corporate Accounting and reporting standard”.
- Se reporta el alcance 3 conforme a Corporate Value Chain (Scope 3).
- Se incluyen las emisiones de los 6 GEI definidos por la IPCC, de acuerdo con el IPCC Guidelines 2006 para los inventarios nacionales de GEI (en adelante IPCC 2006 GEI).
- Norma UNE-ISO 14064-1. Gases de efecto invernadero. Parte 1: especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.
- Norma UNE-ISO 14064-2. Gases de efecto invernadero. Parte 2: Especificación con orientación, a nivel de proyecto, para la cuantificación, el seguimiento y el informe de la reducción de emisiones o el aumento en las remociones de gases de gases de efecto invernadero.
- Norma UNE-ISO 14064-3. Gases de efecto invernadero. Parte 3: Especificación con orientación para la validación de declaraciones sobre gases de gases de efecto invernadero.
- Definición del ciclo de vida conforme a las normas UNE-EN-ISO 14040 y ENE-EN-ISO 14044 de análisis de ciclo de vida.
- Se emplean factores de emisión específicos de acuerdo con las directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de GEI (en adelante IPCC 2006 GEI) y utilización de otras fuentes documentales y bibliográficas contrastables.

Límites operacionales

El inventario de huella de carbono de Naturgy incluye las emisiones de GEI de las siguientes actividades del grupo:

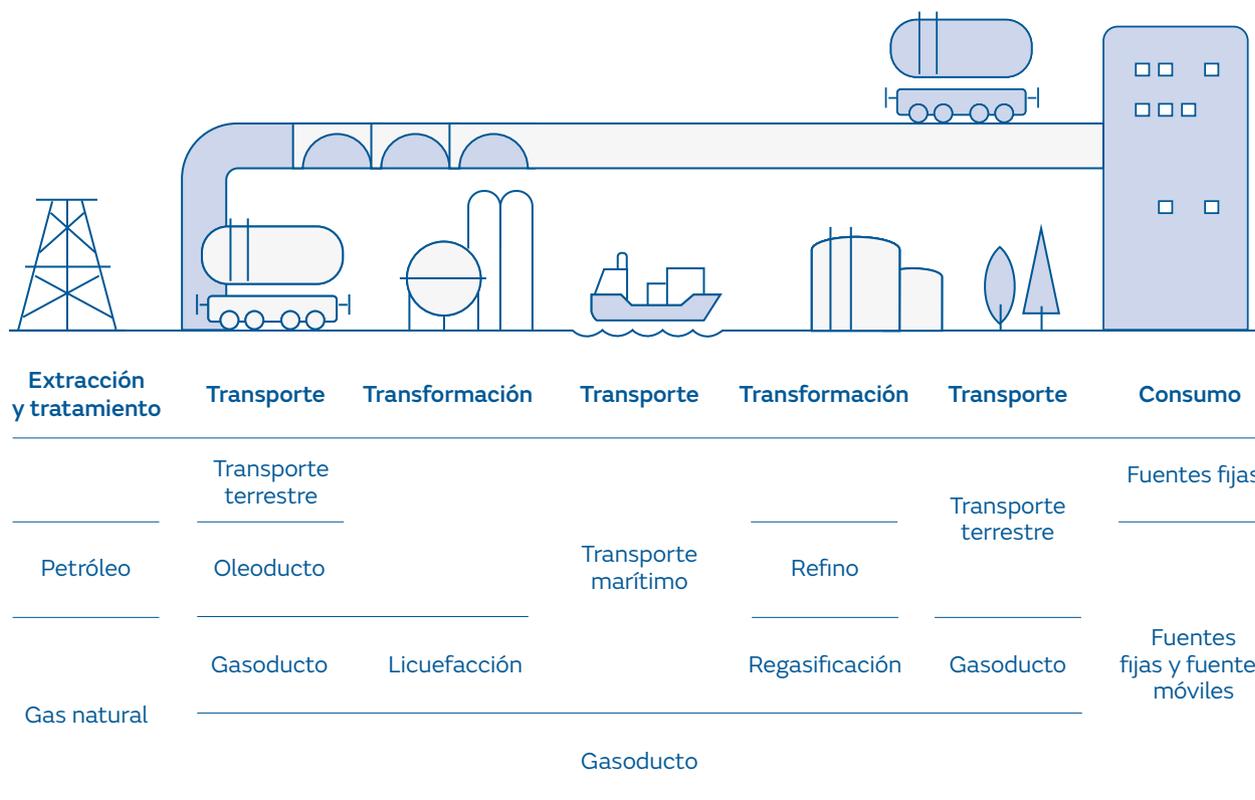
- Extracción, transporte terrestre, transporte marítimo, distribución y comercialización de gas natural.
- Generación térmica de carbón y fuel, centrales de ciclo combinado, cogeneración, generación en parques eólicos, centrales fotovoltaicas y centrales hidroeléctricas.
- Distribución de energía eléctrica.
- Oficinas, flotas y viajes.

Dentro de las actividades anteriores, se han definido diferentes unidades de cálculo que corresponden con cada una de las instalaciones que las conforman. Estas unidades de cálculo o instalaciones se tratan conforme el criterio de consolidación global, de acuerdo con los porcentajes de participación.

Ciclos de vida de combustibles empleados

A lo largo de los diferentes procesos se consume energía (combustibles, electricidad), que produce emisiones a lo largo de su ciclo de vida. A continuación, se incluye un diagrama con los ciclos de vida de los principales combustibles utilizados.

Se ha considerado los combustibles empleados tanto en fuentes fijas (combustibles de las centrales de generación térmica, oficinas, instalaciones de transporte y distribución de gas...) como en fuentes móviles.



Energía eléctrica

Únicamente se han considerado las emisiones derivadas de la energía eléctrica cuando se dispone de ella en términos de energía primaria y no es generada por ninguna de las unidades de cálculo del grupo:

- Consumo de electricidad comprada a proveedores externos.
- Pérdidas derivadas del transporte y distribución de la energía distribuida y no generada por la compañía en cada país.
- Emisiones del ciclo de vida de los combustibles empleados en el mix de generación de cada país.

Límites geográficos

Se han considerado todos los países en los que se desarrollan las actividades, así como los países de los que provienen los combustibles.

Para la confección anual del inventario se desarrollan una serie de estudios previos para actualizar los datos de partida, tales como la revisión de las rutas de aprovisionamiento de gas, carbón y crudo (hay más de 500 rutas que unen 165 puntos de extracción en 30 países de destino).

Anualmente, se actualizan tres tipos de datos:

- Características de los puntos de extracción (factores específicos en función del país, tecnología, tipo de pozo o mina...).
- Definición de las propias rutas (distancias de cada país de paso y factores específicos).
- Balances de los combustibles en países de destino.

Tipología de emisiones

Alcance 1

Emisiones directas de GEI, entendiéndose por éstas, las que proceden de fuentes que son controladas por la propia compañía.

Alcance 2

Emisiones indirectas debidas a la generación de energía eléctrica que es adquirida por la compañía para su propio consumo pero que no es generada por el grupo.

Alcance 3

Emisiones indirectas, no incluidas en alcance 2, derivadas de la cadena de valor de las actividades, incluyendo emisiones *upstream* y *downstream*, sobre las que el grupo no posee el control o influencia directa. Dentro de las categorías definidas por GHG Protocol se han excluido aquellas con un peso inferior al 1%, siempre y cuando la suma de todas ellas no supere el 5%. Las categorías reportadas son:

- Ciclos de vida de los combustibles: emisiones derivadas de los ciclos de vida de los combustibles. En esta categoría, se definen las siguientes subcategorías:
 - Emisiones por extracción, tratamiento y transporte de carbón.
 - Emisiones derivadas de la extracción, tratamiento (licuefacción y regasificación) y transporte (por gasoducto y/o metanero no perteneciente a la compañía) del gas natural.
 - Emisiones derivadas de la extracción, tratamiento (refino) y transporte (por oleoducto y/o petrolero) de derivados del petróleo.
 - Emisiones producidas en los ciclos de vida de los combustibles empleados para la generación de electricidad del mix energético de cada país.
 - Emisiones debidas a las pérdidas de electricidad en el transporte y distribución de la electricidad consumida pero no generada.
 - Emisiones de la energía que ha sido consumida por el grupo pero que no ha sido generada y/o distribuida.
- Viajes de negocios: emisiones derivadas de los desplazamientos del personal en avión, tren o cualquier otro medio de transporte no perteneciente a la flota de vehículos propiedad del grupo. Se dividen en dos subcategorías:
 - Viajes realizados por personal de la compañía en tren.
 - Viajes realizados por el personal de la compañía en avión.
- Desplazamientos de los empleados: emisiones derivadas de los desplazamientos del personal desde sus respectivos hogares hasta el centro de trabajo.
- Uso final de los productos vendidos: emisiones derivadas de la combustión de los productos, que son las correspondientes a las derivadas de la combustión del gas natural vendido por el grupo al cliente, descontando el gas consumido dentro de la organización.
- Inversiones: incluye las emisiones derivadas de la inversión en Unión Fenosa Gas.

Límites organizacionales

El inventario de emisiones de GEI del Informe de Huella de Carbono incluye todos los negocios y actividades conforme al criterio de consolidación financiera, de acuerdo con los porcentajes de participación.

Factores de emisión utilizados

Unidad	Unidad	Valor	Fuente
PCI gn	MJ/kg	48,20	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 CEPESA.
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 CEPESA.
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.

Continúa >

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 generacion eléctrica	kg CH ₄ /GJ	0,003	Tabla 2.2. 2006 IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
FE N ₂ O diésel/gasóleo generacion 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	56,13	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.

Continúa >

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 /kgCH ₄	28	IPCC 4th Assessment Report.
GWP SF ₆	kgCO ₂ /tSF ₆	23.500.000	IPCC 4th Assessment Report.
GWP N ₂ O	kgCO ₂ /tN ₂ O	265.000	IPCC 4th Assessment Report.
GWP HFC	kgCO ₂ /tHFC	12.400.000	IPCC 4th Assessment Report.
GWP PFC	kgCO ₂ /kg PFC	11.100.000	IPCC 4th Assessment Report.

Domicilio social

Avenida de América, 38
28028 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



Este libro se ha impreso utilizando papel libre de cloro de 300 gr. para la cubierta y de 130 gr. para el interior con certificación forestal PEFC de la Asociación Española para la Sostenibilidad Forestal.



www.naturgy.com