





# Contenidos

<b>1. CARTA DEL PRESIDENTE</b>	<b>4</b>	5.2.4. Proyectos e inversiones destinadas a favorecer la eficiencia energética y reducir sus emisiones	58
<b>2. MADRILEÑA RED DE GAS</b>	<b>7</b>	5.2.5. Residuos	59
2.1. Principales magnitudes	8	<b>5.3. Biodiversidad</b>	<b>62</b>
2.2. Sobre nosotros	9	<b>6. NUESTROS EMPLEADOS</b>	<b>67</b>
2.3. Nuestro negocio	9	6.1. Capital humano en cifras	68
2.4. Gobierno Corporativo	13	6.2. Prácticas de recursos humanos	69
<b>3. NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD</b>	<b>19</b>	6.3. Igualdad y diversidad	71
3.1. Estrategia de sostenibilidad	20	6.4. Gestión del talento	73
3.2. Misión visión y valores	21	6.5. Diálogo con los empleados	76
3.3. Política de responsabilidad social corporativa	22	6.6. Seguridad y salud	77
3.4. Compromiso con los grupos de interés	24	<b>7. CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE</b>	<b>83</b>
3.5. Análisis de materialidad	26	7.1. Descripción de la cadena de suministro	84
<b>4. BUEN GOBIERNO</b>	<b>31</b>	7.2. Minimizamos el riesgo en un proceso transparente	85
4.1. Gestión de riesgos	32	7.3. Comunicación y colaboración para alcanzar objetivos comunes	88
4.2. Principales retos	36	<b>8. SOCIEDAD</b>	<b>91</b>
4.2.1. Estrategia ante el cambio climático	36	8.1. Acceso a la energía	93
4.2.2. Ciberseguridad	40	8.2. Compromiso social	98
4.2.3. Accidentes graves	42	<b>9. ACERCA DE LA MEMORIA</b>	<b>101</b>
4.3. Comportamiento ético	44	9.1. Principios para la elaboración de este informe relativos a su contenido	102
4.4. Información financiera	47	9.2. Principios para la elaboración de este informe relativos a la calidad	103
<b>5. MEDIO AMBIENTE</b>	<b>51</b>	9.3. Índice de contenidos GRI	104
5.1. Nuestra gestión ambiental	52	<b>ANEXO. CERTIFICADO</b>	<b>110</b>
5.2. Nuestro compromiso en cifras	54		
5.2.1. Consumo de recursos	54		
5.2.2. Emisiones atmosféricas	56		
5.2.3. Huella de carbono, medición y compromiso	57		

# Carta del presidente

102-14 102-32

Me complace presentar la primera Memoria de sostenibilidad de Madrileña Red de Gas. La publicación de este documento marca un hito importante en el camino hacia una información más completa, transparente y oportuna sobre los aspectos no financieros de la Compañía.

En este sentido, Madrileña Red de Gas (MRG) sigue las recomendaciones y prácticas que actualmente son ya habituales en no pocos sectores de actividad, y con ello contribuye a que los accionistas, empleados y todos los interesados puedan conocer y comprender mejor lo que las empresas hacen para asegurar que su actividad -además de entregar sus productos o servicios con los más altos niveles de calidad y de servicio- tiene una orientación responsable hacia la sociedad, en el sentido más amplio.

El concepto de sostenibilidad, que nació en relación con el medio ambiente, para designar o calificar procesos productivos o de otro tipo respetuosos con el medio natural, en el sentido de minimizar los impactos negativos sobre el mismo, se ha ido ampliando, de forma que hoy abarca la mayor parte de los aspectos no financieros de la actividad de las empresas o instituciones, con énfasis en los procesos internos, tanto los productivos como los no estrictamente productivos. De esta forma, la Memoria presenta una visión amplia de lo que hacemos y de cómo lo

hacemos, de los principios de responsabilidad que inspiran nuestras actuaciones y de la medida en que todas ellas están orientadas a minimizar los impactos en el entorno, pero también de cómo, internamente, se gestionan los procesos de decisión y de organización con esa misma finalidad.

En esta primera memoria, hemos querido exponer nuestros objetivos de sostenibilidad y cómo éstos se alinean con los objetivos del negocio, junto con la formulación de nuestra misión, visión y valores, las políticas de responsabilidad social corporativa y las expectativas de los grupos de interés. Hemos abordado los temas que consideramos relevantes para la sostenibilidad teniendo en cuenta los objetivos, compromisos y las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. La priorización de estos aspectos nos ha permitido elaborar nuestra matriz de materialidad.

El desarrollo de los capítulos de esta memoria ha tenido presentes estos temas relevantes, teniendo en cuenta los criterios GRI para informar acerca de nuestro compromiso con la sostenibilidad, planes y proyectos.

A continuación, se describe el modelo de gobierno corporativo y los sistemas de gestión de riesgos, en todas sus categorías: clima y medio ambiente, ciberseguridad, salud y seguridad en el trabajo. También se presentan los principios de comportamiento ético y la información financiera, aunque esta última se desarrolla en detalle, como es obvio, en el informe anual, que es su marco natural, también público.

Hay todo un capítulo dedicado al medio ambiente, en el que se describen los objetivos de mejora de la gestión medioambiental y se presentan los resultados alcanzados en los últimos años en cuanto a reducción de emisiones gaseosas y de otros residuos, consumo de agua y electricidad

y otros indicadores relevantes, como la huella de carbono. Finalmente, se proporciona información sobre los proyectos emprendidos de mejora de la eficiencia energética y ambiental, así como sobre el impulso al desarrollo de tecnologías y combustibles que ayuden a afrontar las amenazas del cambio climático.

Otro capítulo se refiere a la gestión de las personas en sus diferentes dimensiones: remuneración, gestión del talento, formación, seguridad y salud, evaluación del desempeño, diversidad y otras prácticas de recursos humanos. Estamos convencidos de la importancia que promover el talento y la diversidad tiene para potenciar el compromiso de todas las personas que integramos la Compañía por un futuro sostenible.

Por último, se presta atención a la cadena de suministro responsable y al compromiso más amplio con la sociedad, en relación con el servicio que MRG presta en la cadena de actividades de suministro de gas a los usuarios.



Pedro Mielgo



## Madrileña Red de Gas

## 2. COMPAÑÍA

### 2.1 PRINCIPALES MAGNITUDES (datos a 31 de diciembre de 2020)

102-7	102-8		
61 MUNICIPIOS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID	5 DISTRITOS EN MADRID CAPITAL	6.196 KILOMETROS DE RED DE DISTRIBUCIÓN	10.044.237.199 KWh ENERGÍA DISTRIBUIDA
890.027 CLIENTES DE GAS NATURAL	206 ESTACIONES DE REGULACIÓN Y MEDIDA (ERM)	5 PLANTAS DE GAS NATURAL LICUADO (GNL)	169 PLANTAS DE GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)
22.643 CLIENTES DE GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)	7-8 RANGO DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES <sup>2</sup> 2. Puntuación sobre un máximo de 10.	176.179 MILES DE EUROS DE INGRESOS <sup>3</sup>	139,7 MILLONES DE EUROS EBITDA <sup>3</sup>
124 EMPLEADOS <sup>1</sup>	96% CONTRATOS FIJOS	14,3 MILLONES DE EUROS EN INVERSIONES	133,8 MILLONES DE EUROS CASH FLOW <sup>3</sup>
43 MUJERES	81 HOMBRES	3. De acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).	
8 MUJERES DIRECTIVAS/GERENTES	13 HOMBRES DIRECTIVOS/GERENTES	343.515 KWh ENERGÍA CONSUMIDA	13.998,4 TONELADAS DE CO <sub>2</sub> HUELLA DE CARBONO
1. No incluidos los jubilados parciales.			

### 2.2 SOBRE NOSOTROS

102-1 102-2 102-3 102-4 102-5 102-6 102-12 102-13 203-2

MadriLeña Red de Gas S.A, MRG, es una sociedad unipersonal dedicada a la distribución de gas natural, así como a la distribución y venta de gases licuados del petróleo por canalización, enmarcando nuestra actividad principal como CNAE 3522, distribución por tubería de combustibles gaseosos.

Somos la primera compañía en la península ibérica que opera una red de distribución de forma completamente independiente del resto de los negocios de la cadena de valor del gas natural, dando como resultado la separación completa de redes y comercialización del mercado energético ibérico.

Toda nuestra actividad se desarrolla en territorio español en concreto, en la Comunidad de Madrid. Iniciamos la actividad el 1 de mayo de 2010 en 38 municipios. En la actualidad MRG tiene licencia para operar en 61 municipios de la Comunidad Autónoma, incluido el municipio de Madrid capital, donde desarrollamos la actividad en 5 distritos. Nuestras oficinas centrales están situadas en la calle Virgilio, nº 2, en el municipio de Pozuelo de Alarcón.

MRG es la tercera mayor compañía de distribución de gas en España por número de puntos de suministro. Actualmente cuenta con más de 912.670 puntos de suministro.

Actualmente trabajamos día a día con un fuerte compromiso en proyectos innovadores junto a empresas y asociaciones del sector como SEDIGAS (de la que formamos parte) buscando procesos transformadores que incrementen la eficiencia energética de los consumidores finales y especialmente el futuro uso de energías renovables. Apostamos por el desarrollo de los gases renovables como el hidrógeno y el biometano.

### 2.3 NUESTRO NEGOCIO

102-2 102-6 102-7

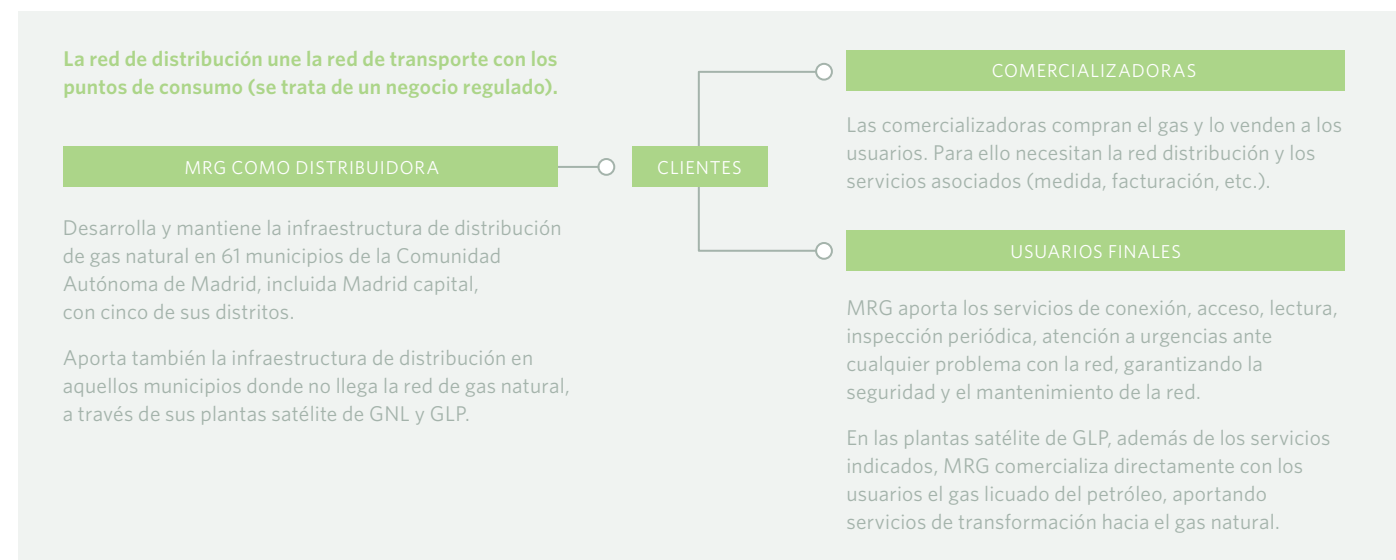
Como ya hemos comentado MadriLeña Red de Gas S.A, MRG, es una sociedad dedicada a la distribución de gas natural, así como a la distribución y venta de gases licuados del petróleo por canalización.

La llegada del gas natural a un municipio supone un importante avance y un gran impulso para su actividad económica. En empresas y negocios, su utilización favorece la competitividad y la eficiencia, lo que se traduce en un ahorro energético de entre el 30% y el 50% que puede ser destinado a aumentar la productividad del negocio o de la empresa en cualquier sector. Para miles de hogares supone una mejora de la calidad de vida, así como un importante ahorro en su factura energética, entre el 20% y el 45%, según el consumo y el combustible sustituido. Dentro de los objetivos que se marca MRG, una de nuestras prioridades es la de hacer llegar el gas natural a todos aquellos municipios que aún no disponen de esta fuente de energía. Su implantación va a significar una para el desarrollo económico y social de la zona.

Además, se ha de tener en cuenta que, tradicionalmente, el gas natural supone acercar energía más limpia a los puntos de suministro debido a sus bajas emisiones de partículas NO<sub>x</sub> y CO<sub>2</sub>. Incluso, como se detalla en el capítulo 4.2, estamos subidos al reto de transformación energética hacia gases más limpios y renovables.

A pesar de la dureza con la que la pandemia ha afectado a este mercado, se ha incrementado el consumo en más de 214 GWh, lo que confirma la importancia del gas natural en el sector. Entre los resultados obtenidos, este año podemos destacar el suministro de gas al centro penitenciario de Navalcarnero y a dos grandes industrias que han utilizado el gas favoreciendo

## 2. COMPAÑÍA



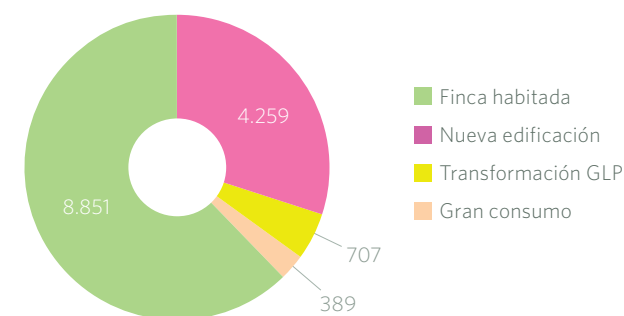
### SUMINISTROS SENSIBLES Y SINGULARES RED MRG EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Hospitales	39
Centros de salud	47
Residencias de mayores, discapacitados, enfermedad mental, mujer, sin hogar	321
Centros de investigación sanitaria	20
Organismos públicos	222
Centros educativos: colegios, universidades, guarderías, etc.	1.379
Hoteles	93
Instalaciones de las fuerzas de seguridad	34
Embajadas	19

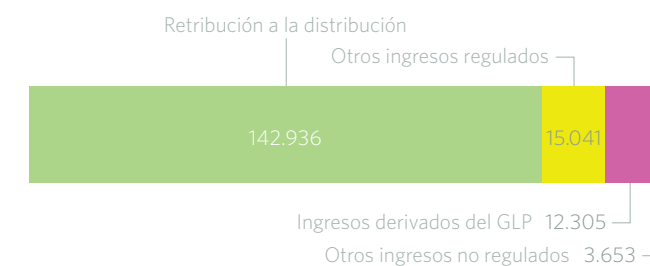
El mercado de gran consumo tiene cada vez más importancia en MRG. La especialización del equipo por mercado ha promovido una labor comercial más efectiva atendiendo a las diferentes necesidades de los clientes en función de su perfil.

- Implementamos herramientas digitales optimizando nuestro servicio.
- Hemos afianzado este año 2020, marcado por la pandemia, el proyecto de oficina virtual para nuestros clientes.
- Además, MRG ha reforzado la utilización de Whatsapp como canal prioritario de comunicación con sus clientes, dada su aceptación social. Ahora el cliente puede realizar el 90% de sus gestiones o peticiones de información a través de este canal.
- También hemos mejorado nuestro callcenter de atención a nuestros clientes y usuarios con una solución en nube SaaS de Amazon Connect.

### NUEVOS PUNTOS DE SUMINISTRO EN 2020



### IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIO (miles €)



### Nueva edificación

Trabajamos junto con promotores llevando la red a la nueva edificación. Pese a las incertidumbres de la pandemia en 2020 hemos realizado 4.259 puestas en gas en nueva vivienda (un 33% más de las previstas), a lo que hay que sumar 32 salas de calderas centralizadas (2.800 viviendas con agua caliente sanitaria y calefacción). Y hemos firmado cuatro convenios de colaboración para redes de terceros en 1.151 viviendas potenciales.

Como se detalla en el punto 4.2., estamos trabajando en un proyecto muy novedoso relativo a los nuevos desarrollos urbanísticos capaces de ofrecer agua caliente sanitaria, calefacción y refrigeración e incluso alumbrado.

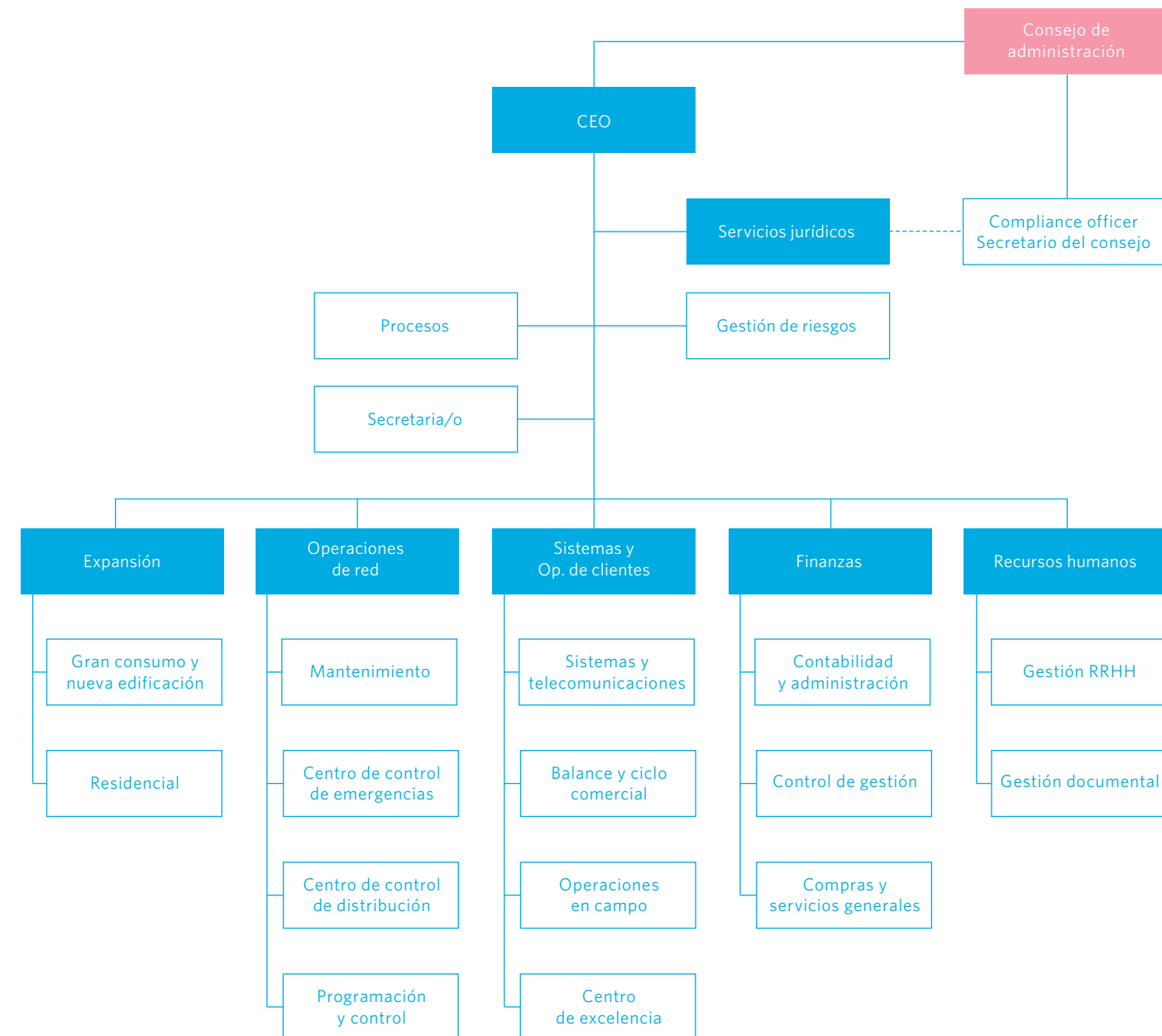
su proceso de transición energética hacia energías más limpias que además incrementan su eficiencia energética.

En el mercado de plantas de GLP, Madrileña cuenta con 169 plantas satélite para aquellos municipios y zonas residenciales donde no existe red de distribución. Un año más hemos continuado nuestro plan de conversión de puntos de GLP a Gas Natural como señal de nuestro compromiso en el objetivo de reducción de emisiones. Durante el año 2020, a pesar de los periodos de inactividad provocada por el confinamiento, hemos transformado 707 viviendas a gas natural de un total de 27 instalaciones de gas propano canalizado.

Dentro del ámbito de nuevas redes de gas propano canalizado, en 2020 se ha materializado el acuerdo mercantil para el traspaso de 61 nuevos puntos de suministro de GLP en el municipio de Los Molinos incluyendo más de 3.000 metros de red y más de 60 acometidas. En el mismo acuerdo se ha firmado también la colaboración comercial para la transformación de más de 300 nuevos puntos de suministro de dentro de la zona de distribución de MRG.

Madrileña cuenta con una red comercial para la captación de nuevos puntos de suministro. Este año de pandemia, el incremento de nuevos puntos en el mercado de finca habitada se ha visto claramente afectado ante las cuarentenas domiciliarias y la cautela de los clientes ante visitas presenciales. Con la intención de solventar el problema se puso en marcha un proyecto piloto de telemarketing contratando para ello a una empresa externa.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA  
A TRAVÉS DE NUESTRO ORGANIGRAMA



2.4 GOBIERNO CORPORATIVO

102-5 102-12 102-18 102-19 102-20 102-22 102-23 102-24 102-25  
102-26 102-27 102-28 102-29 102-31 102-33 102-37

En cuanto a nuestra Estructura societaria Madrileña Red de Gas, SAU está participada al 100% por Elisandra Spain V, S.L. y ésta a su vez por Elisandra Spain IV, S.L.

Elisandra Spain IV, S.L. tiene 4 socios extranjeros con diferentes porcentajes de acciones o participación con derecho a voto.

La estructura de gobierno está constituida por el Consejo de Administración, el Comité de Auditoría y Riesgos, la Comisión de Retribuciones, con representación en todos ellos de los cuatro socios de Elisandra Spain IV, S.L., y el Comité de Dirección. A estos elementos que constituyen el máximo órgano de gobierno se suman un conjunto de comités y comisiones, de los que forman parte miembros de la Dirección, que dan apoyo a las responsabilidades de gobierno con un carácter técnico.

El Consejo de Administración es la forma de órgano de Administración establecida en los Estatutos Sociales inscritos en el Registro Mercantil y actúa colegiadamente. Sus miembros, individualmente, son todos consejeros dominicales no ejecutivos, frente al Comité de Dirección, que sí integra miembros ejecutivos. El funcionamiento viene establecido en los Estatutos, las reglas de nombramiento de nuevos miembros y la duración de los cargos, de conformidad con la Ley de Sociedades de Capital. De forma resumida, los miembros del Consejo se proponen por el propio Consejo de Administración y su nombramiento se acepta por el accionista único, de conformidad con lo establecido en la ley. No hay miembros independientes y la duración de los cargos es de 6 años.

Se trata de un órgano colegiado, por lo que no existen cargos significativos más allá de la existencia de un Presidente del

REPARTO ACCIONARIAL (%)

Nombre de los accionistas / socios	Participación
REALGAZ SAS	20,00%
Stichting Depositary PGGM Infrastructure Funds	33,75%
JCSS MIKE, SARL	33,75%
LPPI Infrastructure Investment LP	12,50%

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

- Consejo de administración
- Comité de auditoría y riesgos
- Comisión de retribuciones
- Comité de dirección

NORMAS INTERNAS DE GOBIERNO

- Estatutos sociales inscritos en el Registro Mercantil.
- Reglamentos y normas de funcionamiento de los diferentes comités y comisiones.
- Código ético.
- Sistema de Compliance.
- Políticas y normativa interna.

OTROS ÓRGANOS Y COMITÉS

- Comité de riesgos
- Comité de ciberseguridad
- Comité de delitos penales
- Comité de crisis
- Comité de prevención de accidentes graves.
- Comisión del código ético
- Comité de protección de datos
- Comité de prevención, medioambiente y calidad
- Otros



## 2. COMPAÑÍA

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**Consilia Asesores, S. L.** Presidencia  
(Pedro Mielgo, persona física representante)

**Dennis van Alphen** Consejero

**Martijn Verwoest** Consejero

**Andrew Scott Wilkie** Consejero

**Qingtong Li** Consejero

**Dong Dong** Consejero

**Simon Davy** Consejero

**Romain Bruneau** Consejero

**Pierre Benoist d'Anthenay** Consejero

**María Martín** Secretaria (no consejera)

### COMITÉ DE AUDITORÍA Y RIESGOS (ARC)

**Martijn Verwoest** Presidente

**Simon Davy**

**Andrew Scott Wilkie**

**Pierre Benoist d'Anthenay**

**Alejandro Lafarga**

**Inés Zarauz**

**Alfonso Garcia** Risk manager, secretario

Consejo, y se rige por los estatutos sociales y por los compromisos, derechos y obligaciones establecidos en la Ley de Sociedades de Capital.

El Consejo de Administración, no tiene delegadas sus facultades ejecutivas en ningún miembro del mismo. Sus acuerdos, son ejecutados por el Director General de la Compañía, única persona con poderes generales de gestión, administración y decisión.

Los miembros del Consejo, ante la detección de un conflicto de intereses deben ponerlo en conocimiento del Consejo de Administración y de la propia Compañía. Esta comunicación se documenta y se incluye en la memoria de la Compañía. Asimismo, tal y como establece la Ley de Sociedades de Capital, para aquellos casos en que se prevea a futuro un posible conflicto de interés, el art. 230 del mismo texto legal establece el procedimiento de dispensa para casos singulares, que será realizado, según los casos, por el propio Consejo o, en este caso, por el accionista único.

Como órgano superior de gobierno, define la alta estrategia de la Compañía y valida las pautas de gestión, así como realiza el control de los resultados.

Las declaraciones de Misión, Visión, Valores se definen por el Comité de Dirección de la empresa y se comunican al Consejo de Administración, que es quien las aprueba.

Igualmente, las políticas, estrategias y objetivos relacionados con temas económicos, ambientales y sociales se definen por el Comité de Dirección, y se informan al Consejo de Administración para su aprobación, como parte de la gestión.

Trimestralmente, a menos, se reúne el Consejo de Administración. En él, el Comité de Dirección presenta los resultados

del periodo, y se actualiza sobre las estrategias, la marcha de las actividades, los asuntos económicos, ambientales y sociales de relevancia para la organización y, a petición, de los miembros, se aporta información detallada de todas aquellas cuestiones que consideren. Además, éste puede reunirse de manera extraordinaria si fuese necesario.

La evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno se lleva a cabo a través de la auditoría de cuentas anual al cierre del ejercicio.

MRG ha sumado en este proceso de evaluación del desempeño en ESG su participación por quinto año consecutivo en la iniciativa GRESB aportando su información de ESG, obteniendo una puntuación de 48 puntos. Se ha realizado un análisis de estos resultados y definido un plan destinado a la mejora de esta puntuación.

El Consejo de Administración es un órgano no retribuido en su función, tal y como establecen los Estatutos sociales de la Compañía. La involucración de los grupos de interés en la remuneración de los altos ejecutivos se realiza a través del Comité de Retribuciones.

En el seno del Consejo de Administración se han establecido dos Comisiones, con cometidos específicos, sobre los que informan al Consejo.

### El Comité de Auditoría y Riesgos

Este comité supervisa las funciones de riesgo, auditoría y cumplimiento de MRG. Está integrado por representantes del Consejo de Administración, el Comité de Dirección y el departamento de gestión de riesgos. Reporta directamente al Consejo de Administración y opera de acuerdo a lo establecido

en el reglamento interno, en el que se definen sus objetivos, funciones y composición. Sus principales funciones, son:

- **Auditoría financiera:** supervisión de los procesos de selección del auditor, plan de auditoría, evolución del proceso de auditoría y resultados del informe final. Evaluación de los estados financieros y cuentas anuales.
- **Mapa de riesgos corporativo:** seguimiento general de la evolución de los riesgos principales y de los planes de mitigación asociados. Conocimiento de los resultados de los informes de auditoría vinculados a los riesgos principales y propuestas de mejora (por ejemplo: ciberseguridad, seguridad y salud, medio ambiente, prevención de accidentes graves).
- **Sostenibilidad:** supervisión de políticas y desempeño.
- **Política de seguros existentes frente a diversos riesgos:** definición y seguimiento.
- **Sistema de Compliance:** Supervisar el desempeño de la función de prevención de delitos penales desarrolladas por el Comité de Prevención de Delitos (CPC) y el Oficial de Cumplimiento Penal (Compliance Officer).

Cuando procede, emite recomendaciones y propuestas de mejora al Consejo de Administración y al resto de los órganos de gestión sobre los diferentes temas de su ámbito de competencia.

## 2. COMPAÑÍA

### COMISIÓN DE RETRIBUCIONES

- La Comisión está integrada por el Presidente del Consejo de Administración y hasta otros cuatro miembros del Consejo.
- En las reuniones participa el Director General de MRG y el Director de RRHH (Secretaria), excepto cuando se debata su propia remuneración.

### COMITÉ DE DIRECCIÓN

**Alejandro Lafarga** Director general

**Rafael Fuentes** Director jurídico

**Inés Zarauz** Directora financiera

**David Ortiz** Director de expansión

**Glen Lancaster** Director de operaciones

**María Vázquez** Directora de recursos humanos

**Félix Blasco** Director de operaciones de red

El Comité de Auditoría y Riesgos se reúne trimestralmente a menos que la Junta indique lo contrario. En la práctica se reúne siempre antes de cada sesión del Consejo de Administración. Al principio de cada año se consensua la agenda de temas a tratar.

### La Comisión de Retribuciones

La Comisión de retribuciones determinará y recomendará al Consejo de Administración el marco y política general de retribución y cualquier variación de las condiciones de servicio del CEO, Director Financiero y cualquier otro miembro de la gerencia que se designe apropiado considerar o de otros empleados. Es responsable de todos los elementos de retribución de los Directores de Unidad de MRG, siendo estos salario base, bonificaciones, prestaciones, régimen de pensiones.

Tiene la obligación de acordar a nivel genérico los principios y estructura de la propuesta de remuneración para todos los miembros de MRG no bajo CBA (Collective Bargaining Agreement), pensar cómo atraer, retener y desarrollar talento junto con el CEO, establecer planes de sucesión y su revisión.

Las propuestas de la Comisión se remiten al Consejo de Administración. La Comisión celebra como mínimo reuniones al menos 1 o 2 veces al año, si bien puede incrementar la frecuencia cuando lo considere necesario.

### El Comité de Dirección

El Comité de Dirección es un Órgano del que forman parte el Director General o CEO de la Compañía y los responsables de las seis Direcciones de Unidad. Las direcciones de Unidad dan cuenta en el Comité de las propuestas operativas y de gestión que consideran convenientes o necesarias para sus respectivas Unidades. Las decisiones ejecutivas del Comité de Dirección, son adoptadas por el Director General o CEO de la Compañía. Sus principales funciones son:

- Definición de las políticas, estrategias y objetivos, que traslada a la Dirección General, para dar cumplimiento del plan estratégico de la Compañía, y seguimiento de los mismos.
- Monitorización del desempeño general y de los proyectos específicos de las áreas operativas y de negocio de la Compañía: expansión, operaciones en clientes y operaciones de red.
- Supervisión general del cumplimiento de los objetivos de desempeño económico.
- Identificación de riesgos y oportunidades. Definición de políticas y planes de mitigación de riesgos, así como seguimiento de los mismos.
- Definición por la Dirección General de los objetivos de desempeño por procesos y supervisión de la evolución del cuadro de mando de indicadores de gestión de la Compañía. Propuesta e implantación de acciones de mejora.
- Seguimiento de los diversos temas de ámbito corporativo con implicación transversal que sean considerados como relevantes (regulación y cumplimiento legal, sostenibilidad, recursos humanos, seguridad y salud, medio ambiente, protección de datos personales, prevención de delitos penales, etc.).

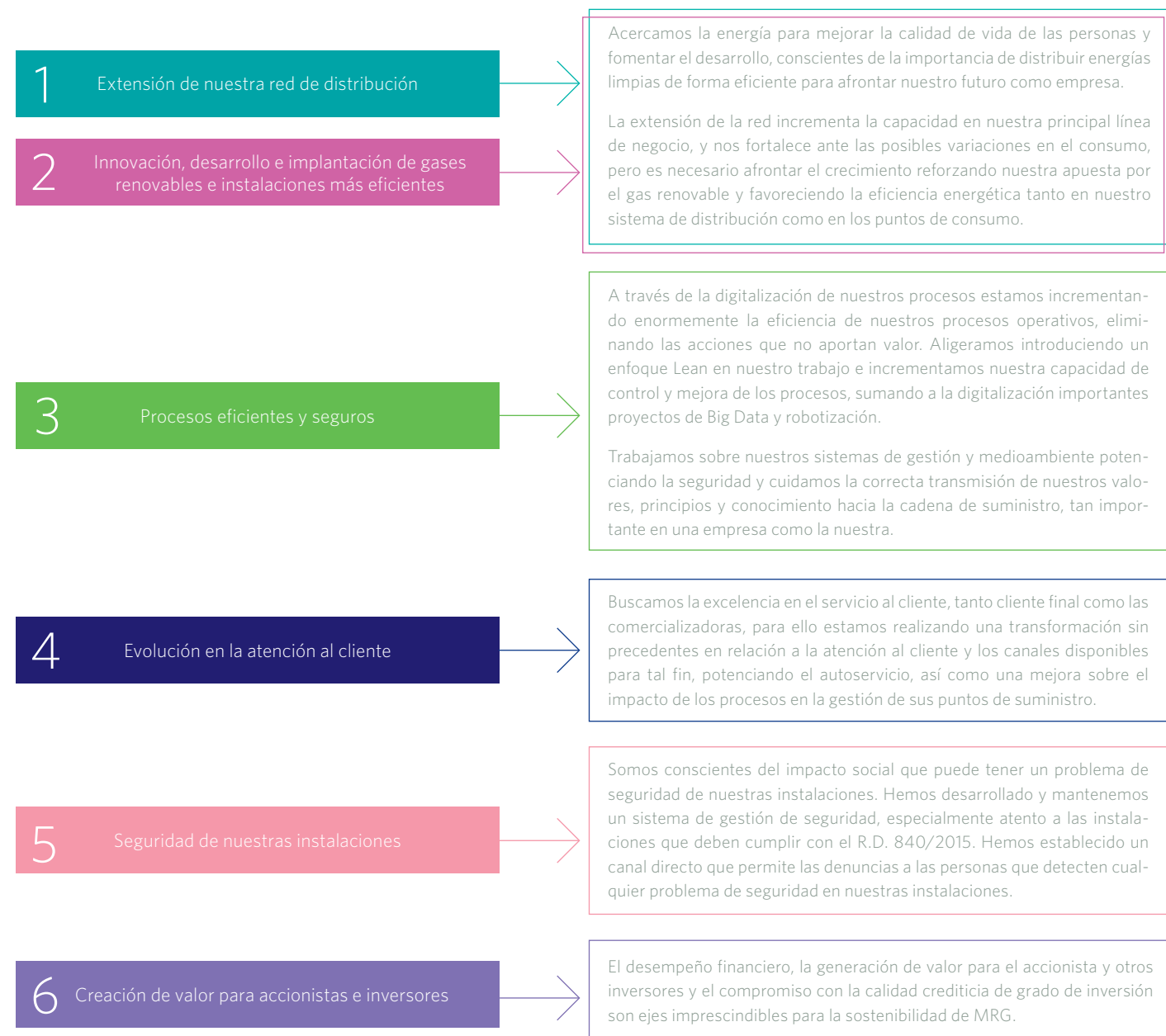
Los objetivos y sistemática de funcionamiento de los comités y comisiones de carácter técnico identificados en este capítulo, se recogen a lo largo de la memoria, en función de su área de trabajo o alcance.



Nuestro  
compromiso con  
la sostenibilidad

### 3.1 ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Seis son las líneas de trabajo que marcan la estrategia de MRG para afrontar el futuro de forma sostenible.



### 3.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

102-16 102-17

#### Nuestra misión

Atender las necesidades energéticas de nuestros clientes con las mejores condiciones posibles. Queremos alcanzar la excelencia operativa en la atención al cliente y en la mejora permanente de las prácticas de gestión y ofrecer a nuestros accionistas la máxima rentabilidad y puesta en valor de la compañía.

#### Nuestra visión

Trabajar juntos para dar más confort a un mayor número de clientes, haciendo crecer a nuestro equipo y accionistas, en beneficio de la sociedad. También forma parte de nuestra visión, mantener una presencia relevante en los foros y ámbitos de referencia, conseguir logros y distintivos de excelencia empresarial que nos diferencien de nuestros competidores y ser respetuosos con los valores, principios e ideales de todos los actores de la sociedad con los que tenemos relación.

#### Nuestros valores

- **Integridad**  
Atención permanente a las sensibilidades y necesidades sociales donde todas nuestras actuaciones se rigen por valores como la honestidad, la rectitud y la dignidad.
- **Seguridad**  
Queremos seguir mejorando la seguridad de las operaciones que realizamos y alcanzar unos adecuados niveles de seguridad y salud laboral, mejorando continuamente en prevención de accidentes y seguir trabajando para garantizar la protección de los datos personales de nuestros clientes y colaboradores.

- **Capital humano**  
Realizamos programas de innovación para la formación y capacitación de nuestro personal. Fomentamos una cultura corporativa que prioriza el bienestar de las personas y el liderazgo colectivo.
- **Orientación al cliente**  
Perseguimos la excelencia operativa en la atención al cliente, cumpliendo nuestros compromisos, siendo resolutivos y eficaces. Apostamos por las inversiones en herramientas de inteligencia artificial, digitalización, automatización de procesos y el desarrollo de los sistemas de información destinadas a mejorar el servicio que damos a nuestros clientes y colaboradores.
- **Superación**  
Trabajamos permanentemente para lograr la mejora interna mediante la optimización de los procesos y la eficiencia en costes, como condiciones para seguir siendo competitivos y crear riqueza tanto para la empresa como para nuestros clientes. Adoptamos un enfoque proactivo en la gestión de los riesgos corporativos que se nos puedan presentar, manteniendo y mejorando, al mismo tiempo, los niveles de calidad y seguridad de las operaciones.
- **Enfoque a resultados**  
El empeño en lograr consolidar una evolución positiva y estable de la compañía en el tiempo y la consecución de resultados a través de la motivación y del compromiso del equipo ante los proyectos y desafíos marcados, adoptando estrategias de crecimiento focalizadas en la expansión rentable y sostenible en nuestro territorio y en territorios adyacentes.

### 3.3 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Madrileña tiene aprobada y publicada en su página web su política de responsabilidad social corporativa.

Madrileña Red de Gas influye sustancialmente en el desarrollo económico, la calidad de vida, la sostenibilidad y la protección del medio ambiente al ejercer un papel protagonista, como empresa del sector energético, dentro de la cadena de distribución del gas natural en el ámbito regional de la Comunidad de Madrid.

La responsabilidad corporativa es entendida y asumida por Madrileña Red de Gas como el conjunto de acciones estratégicas desarrolladas por la Empresa para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con sus grupos de interés, entre los cuales se encuentran:

- Accionistas e inversores
- Clientes
- Comunidades locales
- Autoridades competentes
- Colaboradores y proveedores
- Empleados
- La sociedad en su conjunto

Madrileña Red de Gas tiene integrada dentro de su estrategia y posicionamiento la responsabilidad corporativa formando parte de nuestros valores corporativos. Somos conscientes de que la aceptación y el éxito económico de la Empresa solo puede ser sostenible si contribuye de manera activa, creíble y tangible en el resultado de los desafíos que afronta nuestra sociedad. Así, la Dirección de Madrileña Red de Gas establece criterios de buen gobierno de la Compañía y un Código Ético de obligado

cumplimiento para todos los empleados, como medios para alcanzar dichos resultados.

El manifiesto de “Misión, Visión y Valores” de Madrileña Red de Gas recoge los compromisos generales asumidos por la Compañía con los grupos de interés concurrentes, en resumen:

- Integridad
- Seguridad
- Orientación al cliente
- Enfoque a resultados
- Superación

Madrileña Red de Gas dispone de un cuadro de mando de indicadores de seguimiento de la Política de Responsabilidad Corporativa alineados con los planes de negocio de la Compañía, sobre la base de un criterio de transparencia, estableciendo objetivos en la materia y reportando su grado de cumplimiento.

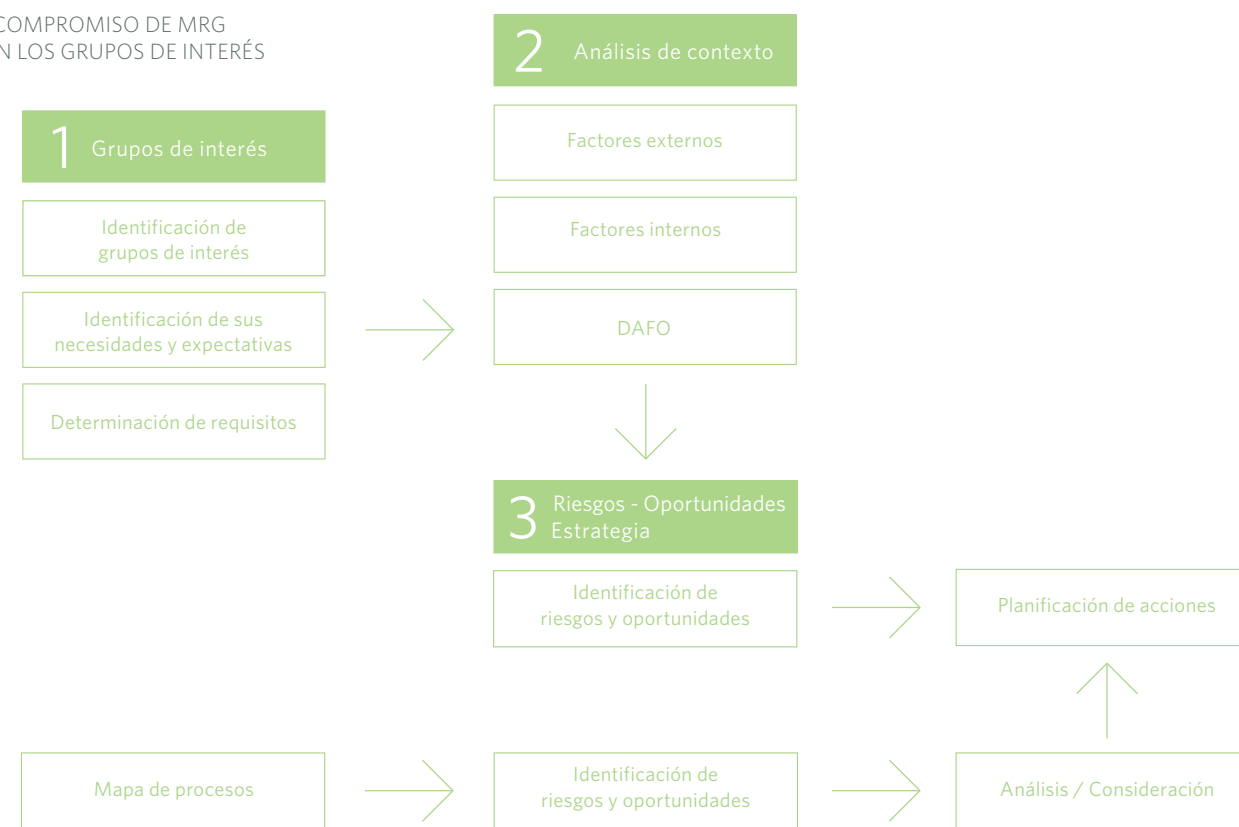
La política se revisa periódicamente para asegurar su correcta adecuación a la realidad y circunstancias de MRG.

### 3.4 COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

102-21 102-40 102-42 102-43 102-44

En MRG, el compromiso y diálogo continuo con los grupos de interés es un factor clave como garantía de éxito en el negocio. Esto nos permite alinear la gestión empresarial con las necesidades y expectativas de todas las partes de alguna manera implicadas en la Compañía y ofrecer así gran valor añadido a nuestros clientes, personas del equipo de MRG y resto de partes interesadas.

#### EL COMPROMISO DE MRG CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



A través del procedimiento de Determinación del contexto, riesgos y oportunidades, MRG identifica los aspectos tanto internos como externos que definen la organización teniendo para ello en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

El proceso contempla, como primera etapa, el establecimiento de la relación con los grupos de interés, basado en una identificación previa de dichos grupos, la detección de sus necesidades y expectativas, y su análisis y priorización para así establecer cuáles de ellas se convierten en requisitos y aspectos relevantes para la sostenibilidad.

Estos requisitos y aspectos relevantes son tenidos en cuenta dentro de la fase de análisis del contexto, como factores a tener en cuenta, por tanto, para definir la Estrategia de la Compañía. Los resultados de este proceso son aprobados por el Consejo de Administración y derivan en el establecimiento de un Plan de Acción y son tenidos en cuenta para la definición de los objetivos estratégicos.

Resultado de este proceso, quedan definidos los grupos de interés, sus necesidades, expectativas, requisitos y aspectos relevantes, e identificados los canales o mecanismos de comunicación como se describe a continuación.

### 3. NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Grupos de interés	Necesidades y expectativas	Comunicación con los grupos de interés
<b>Accionistas e inversores</b> <b>Grupos financieros</b> <b>Socios de negocio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rentabilidad creciente y sostenible</li> <li>▪ Presencia en índices de inversión socialmente responsable</li> <li>▪ Información veraz y transparente</li> <li>▪ Canales de comunicación adaptados a sus necesidades</li> </ul>	Página web MRG ( <a href="https://madrilena.es/">https://madrilena.es/</a> ) · Sección Investors ( <a href="http://www.mrdgfinance.nl/">http://www.mrdgfinance.nl/</a> )   Buzón para inversores: investor-relations@mrdgfinance.nl · Informes anuales ( <a href="https://madrilena.es/informes-anuales/">https://madrilena.es/informes-anuales/</a> ) Reuniones de la Junta del Consejo de Administración
<b>Clientes</b> (Comercializadoras y Particulares (GLP))  <b>Usuarios</b> (Particulares y empresas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Productos y servicios adaptados a las necesidades del cliente</li> <li>▪ Atención de calidad en los canales de comunicación</li> <li>▪ Fiabilidad y transparencia de la información</li> <li>▪ Privacidad y seguridad de los datos del cliente</li> <li>▪ Cumplimiento Acceso Terceros a la Red (ATR)</li> <li>▪ Puntualidad en las visitas técnicas</li> <li>▪ Calidad, seguridad y confiabilidad en el suministro/servicio</li> <li>▪ Uso de energía más limpia y Eficiencia energética</li> </ul>	Página web MRG ( <a href="https://madrilena.es/">https://madrilena.es/</a> ) Oficina virtual ( <a href="https://ov.madrilena.es/login">https://ov.madrilena.es/login</a> ) Encuestas de satisfacción Centro de control y atención de urgencias (CCAU). Canal denuncias ( <a href="https://www.canaldedenuncias.com/madrileña">https://www.canaldedenuncias.com/madrileña</a> ) Canal denuncias e irregularidades ( <a href="https://madrilena.es/denunciar-irregularidades">https://madrilena.es/denunciar-irregularidades</a> )
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oportunidades de desarrollo. Formación continua.</li> <li>▪ Excelente clima laboral</li> <li>▪ Reconocimiento, retribución y compensación</li> <li>▪ Diversidad e igualdad</li> <li>▪ Flexibilidad</li> <li>▪ Seguridad en las instalaciones y procesos</li> <li>▪ Participar en los principales desafíos y estrategias de la empresa</li> <li>▪ Canales de comunicación adaptados a sus necesidades</li> <li>▪ Estabilidad en el empleo</li> </ul>	Estudio de clima Laboral. Google Sites de difusión de información interna Página web MRG Informes anuales ( <a href="https://madrilena.es/informes-anuales/">https://madrilena.es/informes-anuales/</a> ) Análisis periódico de necesidades y expectativas de los empleados en el marco del proceso de análisis de contexto del sistema Canal denuncias ( <a href="https://www.canaldedenuncias.com/madrileña">https://www.canaldedenuncias.com/madrileña</a> ) Canal denuncias e irregularidades ( <a href="https://madrilena.es/denunciar-irregularidades">https://madrilena.es/denunciar-irregularidades</a> ) Evaluaciones del desempeño Fomento de la participación activa del persona. Representantes de trabajadores. Delegados de Prevención.
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integración con la empresa</li> <li>▪ Desarrollo</li> <li>▪ Recibir información sobre los procesos de evaluación y reevaluación</li> <li>▪ Compromiso con la seguridad y salud</li> <li>▪ Cumplimiento de pagos</li> </ul>	Reuniones periódicas de intercambios de información, consultas y comunicación con proveedores. Herramienta para el Servicio de supervisión documental de proveedores Seguimiento y verificación de los servicios contratados. Auditoría de proveedores. Renovación de contratos Canal denuncias ( <a href="https://www.canaldedenuncias.com/madrileña">https://www.canaldedenuncias.com/madrileña</a> ) Canal denuncias e irregularidades ( <a href="https://madrilena.es/denunciar-irregularidades">https://madrilena.es/denunciar-irregularidades</a> )
<b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atender las necesidades energéticas de la sociedad</li> <li>▪ Gestión responsable del medio ambiente</li> <li>▪ Compromiso social</li> <li>▪ Cumplimiento normativa de seguridad y prevención de accidentes.</li> </ul>	Página web MRG ( <a href="https://madrilena.es/">https://madrilena.es/</a> ) Canal denuncias ( <a href="https://www.canaldedenuncias.com/madrileña">https://www.canaldedenuncias.com/madrileña</a> ) Canal denuncias e irregularidades ( <a href="https://madrilena.es/denunciar-irregularidades">https://madrilena.es/denunciar-irregularidades</a> )
<b>Administraciones / Organismos reguladores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento de las exigencias legales</li> <li>▪ Transparencia y colaboración</li> <li>▪ Canales de comunicación adaptados a sus necesidades</li> </ul>	Página web MRG ( <a href="https://madrilena.es/">https://madrilena.es/</a> ) Reuniones y grupos de trabajo con Organismos Reguladores para el desarrollo de nueva normativa regulatoria Canal denuncias ( <a href="https://www.canaldedenuncias.com/madrileña">https://www.canaldedenuncias.com/madrileña</a> ) Canal denuncias e irregularidades ( <a href="https://madrilena.es/denunciar-irregularidades">https://madrilena.es/denunciar-irregularidades</a> )
<b>Analistas</b> <b>Agencias aseguradoras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información veraz y transparente</li> <li>▪ Lucha contra la corrupción</li> </ul>	Página web MRG ( <a href="https://madrilena.es/">https://madrilena.es/</a> ) Sección Investors ( <a href="http://www.mrdgfinance.nl/">http://www.mrdgfinance.nl/</a> ) Informes anuales ( <a href="https://madrilena.es/informes-anuales/">https://madrilena.es/informes-anuales/</a> )
<b>Agentes del mercado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención de calidad en los canales de comunicación</li> <li>▪ Seguridad y confiabilidad en el suministro</li> <li>▪ Productos y servicios de calidad</li> </ul>	Sistema de Comunicación Transporte-Distribución (SCTD) Página web MRG Informes anuales ( <a href="https://madrilena.es/informes-anuales/">https://madrilena.es/informes-anuales/</a> ) Oficina virtual ( <a href="https://ov.madrilena.es/login">https://ov.madrilena.es/login</a> )

### 3.5 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

102-46 102-47 103-1 103-2 103-3

Resultado del proceso de determinación del contexto, riesgos y oportunidades, MRG realiza una identificación y priorización de los asuntos materiales más relevantes para la sostenibilidad según la importancia que éstos tengan para MRG y para sus grupos de interés.

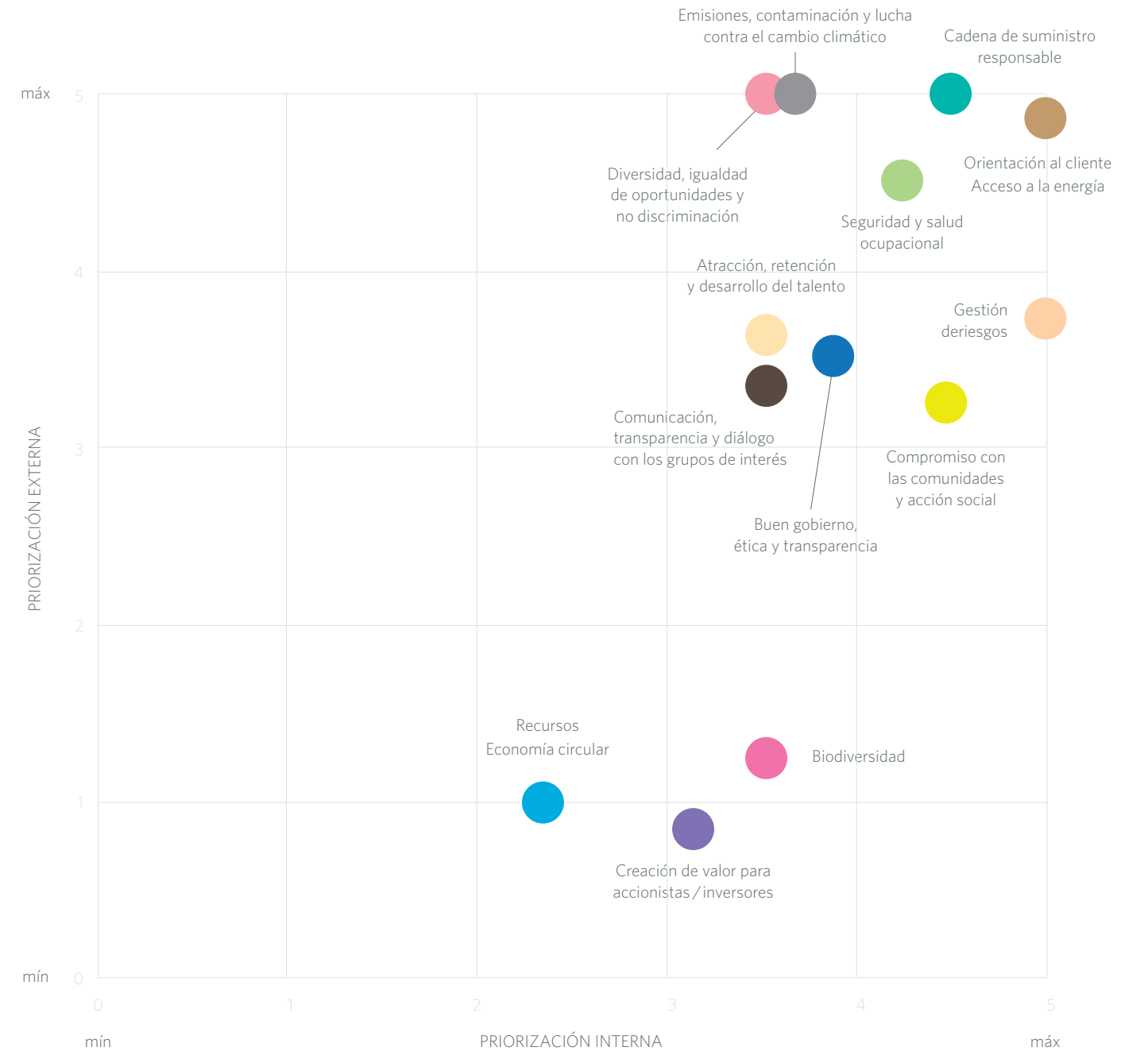
Este año, como punto de partida, para la identificación y priorización de dichos aspectos, se ha aplicado una metodología de análisis de materialidad propia, estableciendo así una herramienta para identificar los asuntos de sostenibilidad que deben formar parte de las prioridades de gestión de MRG.

Fruto de esta metodología, MRG ha identificado y definido 13 aspectos materiales, cuya gestión se refleja a lo largo de los diferentes capítulos de la memoria.

¿Qué es material?	¿Para quién es material?
Propuesta de asuntos de sostenibilidad relevantes basados en diagnóstico según: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis del contexto (DAFO)</li> <li>• Metodología GRESB</li> <li>• Ampliación con contenido del estándar GRI</li> <li>• Información identificada de empresas del sector</li> </ul>	Propuesta de priorización interna de asuntos en base a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de autoevaluación GRESB</li> <li>• Diagnóstico según estándar GRI</li> </ul>
	Estimación de priorización externa de asuntos en base a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de necesidades y expectativas de los grupos de interés</li> <li>• <i>Benchmarking</i> de empresas del sector</li> </ul>
	Priorización final de asuntos integrando el análisis externo a la priorización interna
	Aprobación de asuntos por el Consejo de Administración

Tras el análisis realizado MRG se marca como objetivo para 2021 profundizar en el desarrollo de la metodología de análisis de materialidad incrementando la participación de los grupos de interés con nuevos estudios de percepción y análisis de aspectos relevantes.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



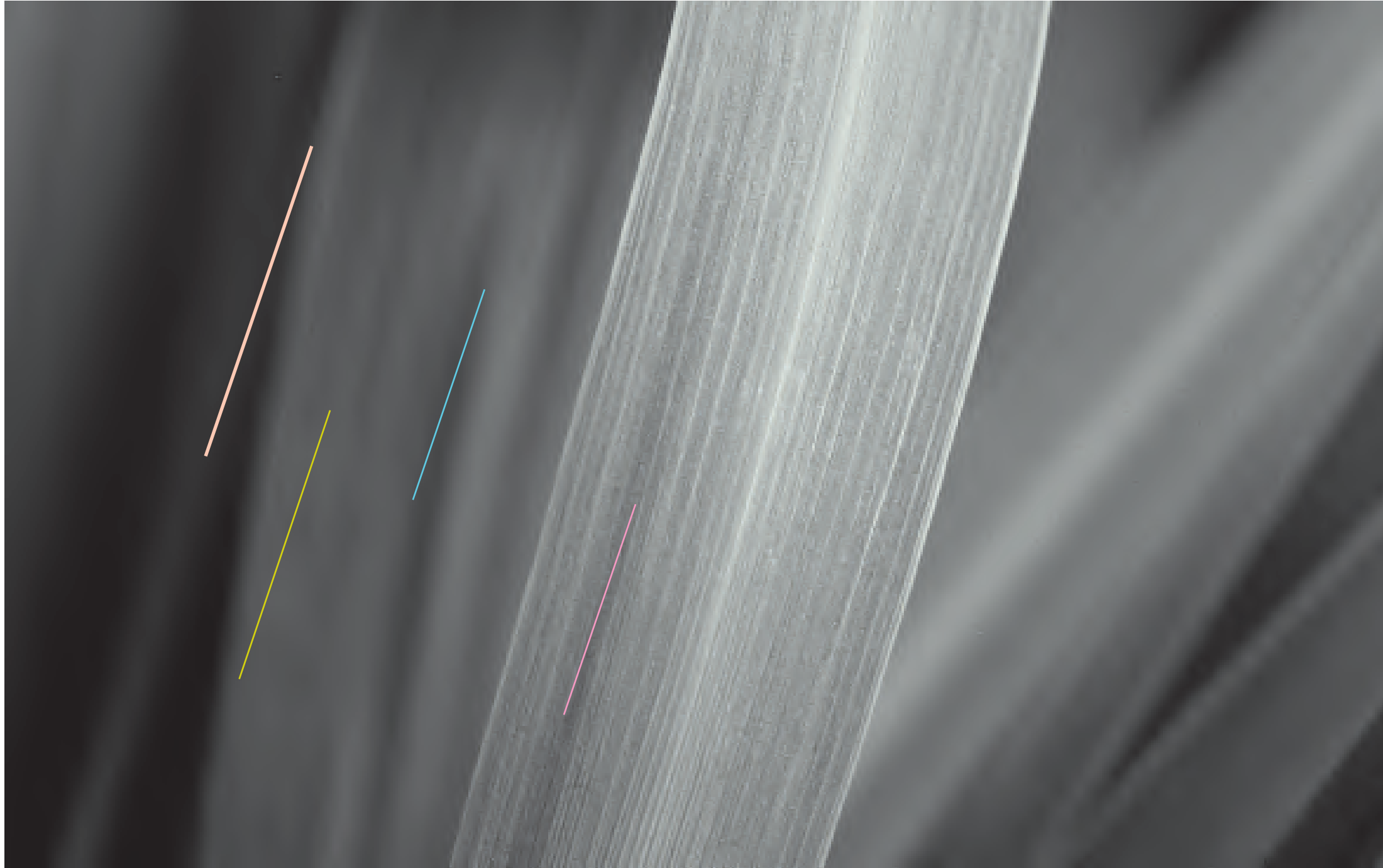
### 3. NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

#### CORRELACIÓN ENTRE ASPECTOS MATERIALES, CAPÍTULOS DE ESTE INFORME Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

	Aspecto material	Ubicación en el informe	Relación con los ODS
<b>Gobierno</b>			
<b>Buen gobierno, ética y transparencia</b>	Fomento de una cultura basada en la ética, el cumplimiento, la transparencia y los compromisos de sostenibilidad: en la gestión y actuaciones del Consejo de Administración y de toda la organización, etc.	4. Buen Gobierno	
<b>Creación de valor para accionistas / inversores</b>	Desempeño financiero / sostenibilidad financiera, generación y distribución de valor económico, rentabilidad para el accionista, financiación sostenible, inversión socialmente responsable.	4. Buen Gobierno	
<b>Gestión de riesgos</b>	Identificación, análisis y evaluación de los riesgos y oportunidades. Definición de la estrategia para su gestión.	4. Buen gobierno 5. Medio ambiente	
<b>Cadena de suministro responsable</b>	Objetivos y compromisos compartidos, extensión de exigencias y buenas prácticas en sostenibilidad, gestión de riesgos de la cadena de suministro, apoyo al desarrollo y formación de proveedores, mejoras en los procesos a partir del feedback de proveedores.	7. Cadena de suministro responsable	
<b>Medio ambiente</b>			
<b>Emisiones, contaminación y lucha contra cambio climático</b>	Emisiones directas e indirectas, compromisos, proyectos e iniciativas innovadoras que favorezcan la reducción de las emisiones propias y del mercado, políticas y proyectos que favorezcan la reducción de la huella de carbono.	5. Medio ambiente	
<b>Biodiversidad</b>	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad (afección al paisaje, protección de especies y habitats, restauración de espacios degradados, prevención de incendios forestales).	5. Medio ambiente	
<b>Recursos / economía circular</b>	Uso sostenible de los recursos, extensión de la vida de los activos, gestión de residuos.	5. Medio ambiente	
<b>Sociedad</b>			
<b>Seguridad y salud ocupacional</b>	Impulso de una cultura de cero accidentes, prevención de riesgos laborales, seguridad en la cadena de suministro, prevención de riesgos psicosociales.	6. Nuestros empleados	
<b>Atracción, retención y desarrollo de talento</b>	Sistemas que permitan la definición, evaluación y desarrollo de competencias necesarias para los puestos/trabajos, fórmulas o actividades para atracción de nuevas competencias, promoción de carreras para fortalecer la retención del talento, colaboración con instituciones educativas.	6. Nuestros empleados	
<b>Diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación</b>	Políticas, mecanismos de gestión y control que fortalezcan la igualdad de oportunidades, la no discriminación, igualdad de género, eliminación de la brecha salarial, integración de colectivos vulnerables, gestión de la edad, y fomento de la mujer en puestos de responsabilidad.	6. Nuestros empleados	
<b>Comunicación, transparencia y diálogo con grupos de interés</b>	Escucha activa de las necesidades de los grupos de interés, búsqueda de espacios de colaboración para lograr objetivos comunes, comunicación proactiva y transparente de planes o actividades que puedan afectar.	3. Compromiso con la sostenibilidad	
<b>Orientación al cliente / Acceso a la energía</b>	Calidad de servicio (fiabilidad de las instalaciones, gestión eficiente de los procesos de cliente que garanticen el acceso a la energía), escucha activa de las necesidades, propuestas y reclamaciones a través de canales fáciles y amigables para los clientes.	8. Sociedad	
<b>Compromiso con las comunidades y acción social</b>	Escucha y sensibilidad a las demandas sociales, evaluación de impactos en la comunidad, manejo de la conflictividad social, creación de mecanismos voluntarios de consulta y participación, programas de desarrollo, puesta en valor de los proyectos.	8. Sociedad	

En 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en 2030





# Buen gobierno

### 4.1 GESTIÓN DE RIESGOS

102-11 102-15 102-29 102-30 102-31  
102-33 102-34 201-2 413-1

Madrileña Red de Gas cuenta con un Modelo de Gestión de Riesgos con enfoque integral y sistemático. La integración de la política de gestión de riesgos en la Compañía se ha articulado mediante la implantación progresiva de los análisis transversales de riesgos. En dichos análisis intervienen las unidades de negocio y corporativas más vinculadas con los procesos afectados por los riesgos, con el soporte del área de finanzas y de gestión de riesgos corporativo. Este análisis es validado por la Dirección a través del Comité de Riesgos (Comité constituido por la Dirección y el Jefe de Gestión de Riesgos).

La función de gestión de riesgos de MRG está dirigida en el día a día por el gestor de riesgos corporativo, el cual coordina los objetivos y la información recibida por parte de las unidades de negocio y corporativas, analizando y reportando al Comité de Riesgos, dónde se van impulsando los diferentes planes de mitigación. El reporte al comité de Auditoría y Riesgos (Comité con representación de los cuatro socios de Elisandra Spain IV, S.L, aptdo.2.4), facilita su seguimiento general del mapa de riesgos, profundizando en los riesgos más significativos y su evolución, recomendando mejoras y respaldando los planes de mitigación existentes.

La gestión de riesgos en MRG no se limita a la identificación de eventos que supongan riesgos, sino también aquellos que supongan oportunidades de las que pueda aprovecharse la organización.

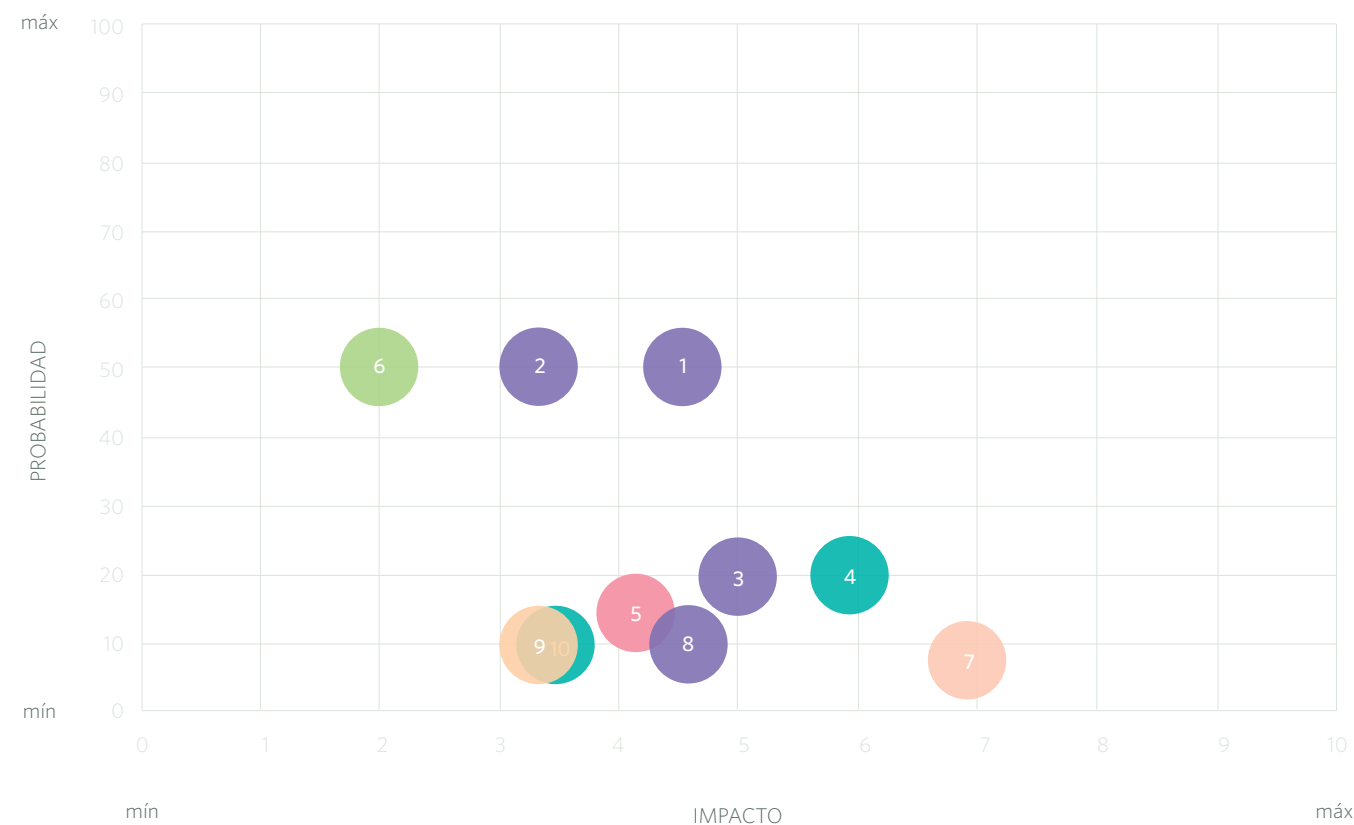
MRG ha adoptado un enfoque metodológico de desarrollo propio inspirado en “Enterprise Risk Management” (también conocido como COSO II) y en el estándar ISO 31000 Gestión de riesgos. Todo ello normalizado y documentado a través de la normativa interna de MRG, publicada en el repositorio digital de gestión documental.

En la actualidad, el mapa de riesgos de MRG contempla los diez riesgos más comunes, que se evalúan aplicando un criterio fundamentado en:

- La probabilidad de ocurrencia de un riesgo en una escala del uno al diez.
- El impacto de la combinación de la afección al valor actual neto y al impacto reputacional, ambas en una escala del uno al diez.

El mapa contempla los riesgos emergentes mediante actualizaciones periódicas de sus contenidos. Además, establece nuevos controles de alto nivel que se suman a los ya existentes.

MAPA DE RIESGOS DE MRG



Riesgos regulatorios (1, 2, 3 y 8)  
Riesgos financieros (4 y 10)  
Ciberseguridad (5)  
Mermas de gas (6)  
Prevención de accidentes graves (7)  
Prevención de riesgos laborales (9)

Todos los riesgos representados en la gráfica son perfectamente asumibles por la compañía.

## 4. BUEN GOBIERNO

### RESPONSABILIDAD EN EL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS EN LA NORMATIVA GENERAL DE MRG

#### COMITÉ DE RIESGOS

- Análisis detallado de los riesgos críticos de MRG, asegurando que la exposición al riesgo de la organización sea congruente con el posicionamiento estratégico requerido en cada momento y, en su caso, recomendación de desarrollo e impulso de Planes de Acción específicos.
- Identificación de las mejores prácticas en el ámbito de gestión de riesgos y aplicación en MRG, siendo responsable de la mejora continua de la función.
- Análisis de la evolución de los Riesgos críticos (Top 10).
- Seguimiento del grado de cumplimiento de los Planes de Acción relativos a los Riesgos críticos (Top 10)

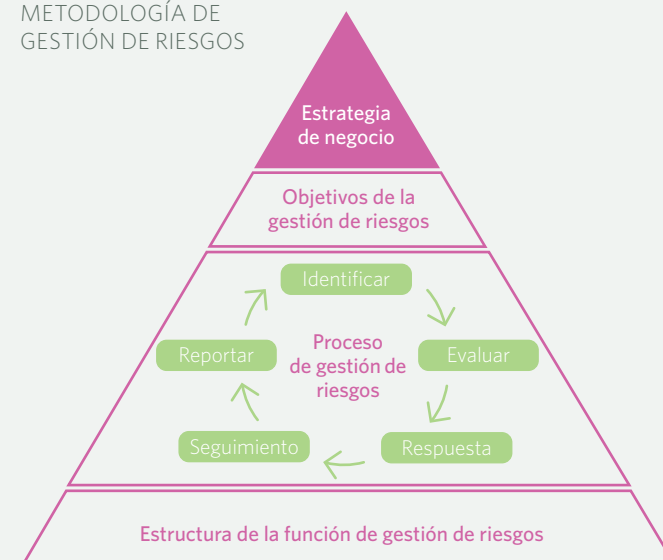
#### GESTOR DE RIESGOS CORPORATIVO

- Apoyo al Comité de Riesgos en la definición y desarrollo del enfoque estratégico en la gestión de riesgos.
- Desarrollo de los Planes de Trabajo, en base al enfoque estratégico definido por el Comité de Riesgos y la Dirección General y comunicación de los mismos a los Responsables de Área.
- Control del presupuesto asignado a la Función, supervisando tiempos y costes incurridos.
- Coordinación y tratamiento de la información recibida, así como Reporting al Comité de Riesgos.

#### COMITÉ DE AUDITORÍA Y RIESGOS

- Supervisión de los procesos de auditoría financiera y resultados del informe final. Evaluación de los estados financieros y cuentas anuales.
- Seguimiento general de la evolución de los riesgos principales y de los planes de mitigación asociados.
- Supervisión de políticas de sostenibilidad y desempeño.
- Definición y seguimiento de la política de seguros existentes frente a diversos riesgos.
- Supervisar el desempeño de la función de prevención de delitos penales desarrolladas por el Comité de Prevención de Delitos (CPC) y el Oficial de Cumplimiento Penal (Compliance Officer).
- Emisión de recomendaciones y propuestas de mejora al Consejo de Administración y al resto de los órganos de gestión sobre los diferentes temas de su ámbito de competencia.

#### METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS



#### RESPONSABLES DE ÁREA

- Realización de seguimiento de los riesgos que son de su responsabilidad, conforme a las directrices marcadas por el Gestor de Riesgos Corporativo.
- Identificación de eventos que puedan suponer posibles riesgos y oportunidades para MRG en el ámbito de responsabilidad asignado.
- Implantación y seguimiento de los Planes de Acción acordados.
- Colaboración en el control de costes y tiempos.
- Tratamiento de la información necesaria para realizar seguimiento y reporting adecuados en tiempo y forma al Gestor de Riesgos Corporativo y al Comité de Riesgos (incluyendo la confección y actualización del Mapa de Riesgos Corporativo).

#### FINANZAS

- El área de finanzas es responsable de determinar los "impactos económicos directos en el horizonte de 20 años" y los "impactos en el valor neto - NPV" en los procesos de evaluación de riesgos.

**Mapa específico de riesgos relacionado con la pandemia provocada por el covid-19**

Con motivo de la pandemia provocada por el Covid-19 se ha definido un mapa de riesgos específico que considera riesgos de perfil financiero como los potenciales impactos en los beneficios operativos, liquidez y riesgo crediticio; así como otros riesgos relacionados con las dificultades para realizar intervenciones en los domicilios de usuarios afectados por la pandemia, disponibilidad de recursos para la continuidad de las operaciones y fallos de la cadena de suministro.

**Identificación de puntos de suministro sensibles**

Con motivo de la pandemia se realizó un análisis de los puntos de suministro sensibles conectados a nuestra red de distribución, lo que da una idea de la importancia de velar por la garantía del suministro a los usuarios.

Es muy significativo destacar los puntos de suministro sensibles pertenecientes al ámbito sanitario conectados a nuestra red de distribución de gas.

**Plan de contingencia y continuidad de negocio frente al Covid-19**

La Unidad de Gestión de Riesgos desarrolló el plan de contingencia y continuidad de negocio frente a la pandemia del Covid-19 que fue comunicado a la Dirección General de Industria de la Comunidad de Madrid con fecha 10 de marzo de 2020. En el desarrollo del plan de continuidad del negocio se contempló la posible situación de tener que ampliar el nivel de cooperación de los proveedores habituales (y alternativos) de cara a la garantía de continuidad de los servicios esenciales. Asimismo, también se dibujó el plan de reemplazos-coberturas con personal interno que estuviese capacitado para el desempeño de las funciones consideradas como críticas.

Asimismo, esta Unidad de Gestión de Riesgos estuvo notificando periódicamente a la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid (DGI) su situación diaria durante la fase aguda de la pandemia.

La evolución de los acontecimientos durante la vigencia del estado de alarma fue objeto de seguimiento por un comité de crisis creado a los efectos oportunos con la participación de La Dirección General, Dirección de Operaciones de Red, Dirección de Operaciones en Clientes, Dirección de Expansión, Servicios Jurídicos y Gestión de Riesgos.

**4.2 PRINCIPALES RETOS**

El análisis de riesgos y oportunidades implica un conjunto de acciones que permitan la mitigación de los riesgos, así como la capacidad de aprovechar las oportunidades. MRG trabaja de forma proactiva apostando por la sostenibilidad de la Compañía.

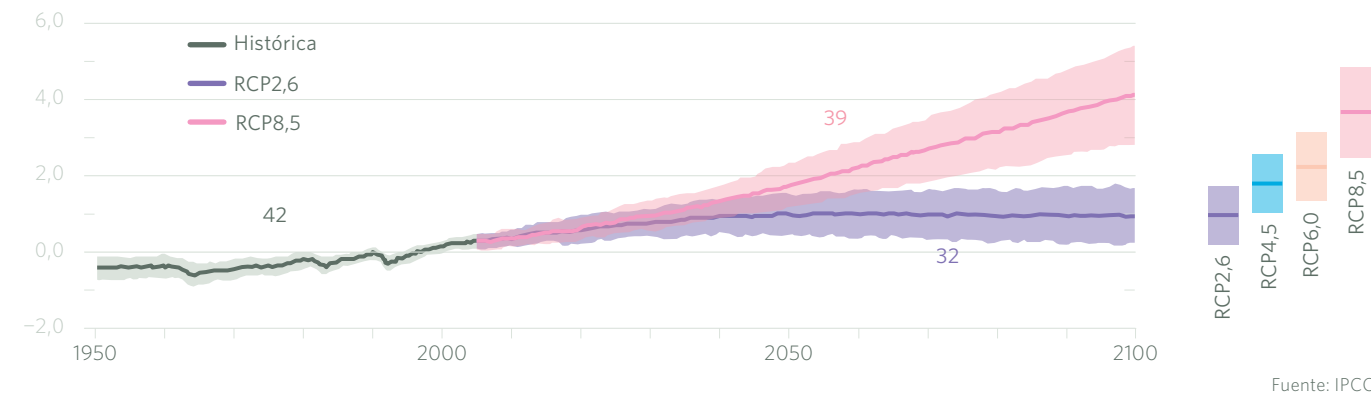
**4.2.1 ESTRATEGIA ANTE EL CAMBIO CLIMÁTICO**

201-2

Para MRG las potenciales amenazas derivadas del cambio climático se manifiestan principalmente en dos sentidos:

- Alineamiento con los cambios regulatorios que establecen los objetivos de la reducción de emisiones nacionales y europeos, así como con los retos globales contra cambio climático.
- El incremento de la temperatura, que suaviza los inviernos, dado que nuestra principal línea de negocio

ESTIMACIÓN DEL CAMBIO DE LA TEMPERATURA MEDIA GLOBAL EN SUPERFICIE PARA DIFERENTES ESCENARIOS DE CAMBIO CLIMÁTICO (°C)



es el gas a los domicilios y comunidades para calefacción y cocina, pudiendo reducir la demanda.

Ambos elementos destacados en el análisis y evaluación de riesgos en Madrileña.

En lo que refiere a la reducción del consumo por el incremento de temperatura, existe a día de hoy incertidumbre en los modelos climáticos, que podrían en el peor escenario previsto llevarnos en 2040 a una reducción del consumo para calefacción de un 10%, en este cálculo hemos considerado que la afección en la Comunidad de Madrid será más suave que en el sur de la península y el litoral.

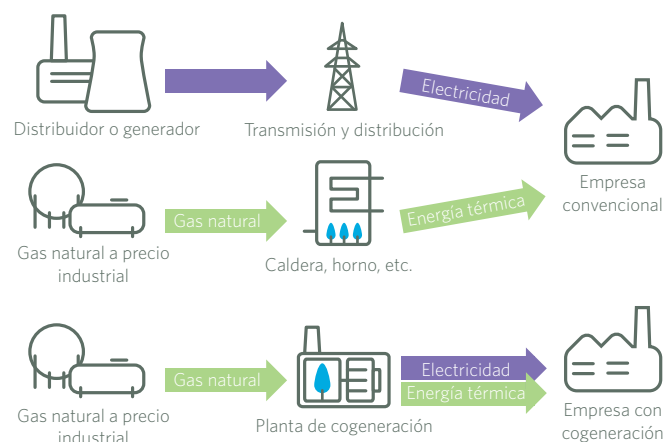
En un plazo más corto, y con la experiencia de 2020, que ha resultado ser el año más cálido en la última década, pero en el que el consumo ha sido similar a los años anteriores, se prevé

una demanda semejante a la actual. El paradigma laboral post COVID y abandono progresivo de gasoil y carbón nos llevan a dicha previsión.

Desde MRG se está trabajando en cuatro líneas de mitigación:

- Transformación a gas natural de calderas comunitarias de carbón o gasoil I (alineados con planes gubernamentales como el plan 360 del ayuntamiento de Madrid o el Plan Renove de Calderas de la Comunidad de Madrid), así como de los puntos de suministro conectados a plantas satélite de GLP.
- Participación en la promoción de proyectos de nueva construcción diseñados con un fuerte enfoque de mayor eficiencia energética (comunidades energéticas).

ESQUEMA DE COGENERACIÓN



- Dar fuerte impulso al mercado de gran consumo, incrementando el número de clientes industriales. Ayudando en su proceso de transformación energética.
- Promoción de gases renovables. Trabajando en proyectos de innovación para potenciar la integración de gases renovables.

Este año 2020 hemos firmado cuatro convenios de colaboración para redes de terceros, para la nueva vivienda. Bajo la perspectiva de comunidades energéticas, potenciando proyectos de autoconsumo.

Estamos trabajando en el estudio de un proyecto muy novedoso en lo relativo a los nuevos desarrollos urbanísticos, y es la creación de una red urbana (district heating&cold) capaz de ofrecer agua caliente sanitaria, calefacción y refrigeración e incluso alumbrado con energías renovables, al nuevo barrio que se va a desarrollar en el municipio de Pozuelo de Alarcón denominado Montegancedo

En 2020 hemos continuado nuestro plan de conversión de puntos de GLP a Gas Natural como señal de nuestro compromiso en el objetivo de reducción de emisiones. Durante el año 2020 hemos transformado 707 viviendas a gas natural de un total de 27 instalaciones de gas propano canalizado a pesar de los periodos de inactividad provocada por los confinamientos. Y continuamos realizando acuerdos mercantiles para transformar redes de gas propano canalizado en redes de gas natural.

En nuestro impulso al mercado de gran consumo apoyamos a las empresas en sus procesos de transición energética hacia modelos de autoconsumo. La gran industria y el sector del gas natural encuentran en la tecnología de cogeneración un terri-

torio común en el que el beneficio es mutuo: ahorro, eficiencia y sostenibilidad para la primera, y un gran consumidor para el segundo. Durante 2020 hemos comenzado a suministrar a una empresa farmacéutica que ha decidido apostar por la cogeneración.

Desde el compromiso que desde MRG existe con el medioambiente y el cambio climático, estamos trabajando con fuerza en proyectos de innovación para potenciar la integración del gas renovable en el mix energético. Los gases renovables (biometano, hidrógeno renovable y gas sintético) aportan una reducción sustancial de los gases de efecto invernadero, además de contribuir a solucionar los problemas de tratamiento y valorización de residuos, sin necesidad de grandes inversiones en la red gasista.

En nuestra apuesta por el desarrollo de los gases renovables (biometano, hidrógeno, gas sintético), hemos firmado un acuerdo de colaboración con una ingeniería y consultora especializada en plantas de biogás, para explorar conjuntamente oportunidades de proyectos para inyección de biometano en la red de distribución. En este sentido, también se ha trabajado con los principales gestores de residuos para la búsqueda de sinergias entre empresas con un objetivo común.

Además, seguimos participando en los grupos de trabajo organizados por Sedigas y Gasnam para el desarrollo e impulso del gas renovable.

Por otra parte, a principios de Octubre el Ministerio para la Transición Ecológica y Reto Demográfico publicó la Hoja de Ruta del Hidrógeno en la que se establecen 60 medidas con objetivos ambiciosos para alcanzar la neutralidad de emisiones en 2050, proporcionando una visión a medio y largo plazo de despliegue del hidrógeno.

Ante el carácter estratégico del hidrógeno renovable, desde MRG se ha firmado un acuerdo de colaboración con una empresa española de referencia en tecnologías de hidrógeno y pilas de combustible, con la finalidad de desarrollar proyectos de hidrógeno verde. Además, ya formamos parte de la Asociación Española del Hidrógeno como muestra del apoyo al impulso del hidrógeno, clave para la transición energética.

El hidrógeno es una solución real a medio y largo plazo para descarbonizar el transporte y alcanzar los objetivos de movilidad sostenible de la Comunidad de Madrid. En esta labor tan importante, desde MRG estamos tratando de establecer un marco de colaboración público-privado con la finalidad de estudiar las posibilidades de transformación de flotas de vehículos y contribuir al desarrollo de infraestructuras de recarga.

Mantenemos desde 2019 un acuerdo con el Canal de Isabel II que promueve el estudio de la posible inyección de biogás procedente del tratamiento de sus plantas de aguas residuales a las redes de distribución.

El potencial del hidrógeno se considera muy superior al del biometano, por lo que su desarrollo es muy importante para sectores de difícil descarbonización. Ambos gases renovables pueden ser transportados a través de la red de infraestructuras gasistas, garantizando la seguridad de suministro y posibilitando la futura descarbonización.

4. BUEN GOBIERNO

2016	2017	2018	2019	2020	2021
Auditoría del nivel de madurez C2M2 • IT • OT LOGITEK		Migración AWS Azure	Cloud y AWS Bestpractice Cloud y Azure Bestpractice Pendiente de la auditoría del Nivel de Madurez OT C2M2 (SCADA) Hacking ético LOGITEK EY	Evaluación de la madurez en ciberseguridad SIEM+SOC Información de Seguridad y Gestión de Eventos Centro de Operaciones de Seguridad Plan de concienciación sobre higiene y ciberseguridad para empleados y socios Mayor Aislamiento de la Red Auditoría de contadores inteligentes EY	Implantación de un proceso de gestión de terceros Revisión y mejora del organismo regulador de seguridad Definición y aplicación de directrices de robustez en los sistemas Formalización de un marco de gestión de incidentes de seguridad Revisión y mejora de los planes de contingencia tecnológica Formación de usuarios VIP Deloitte.

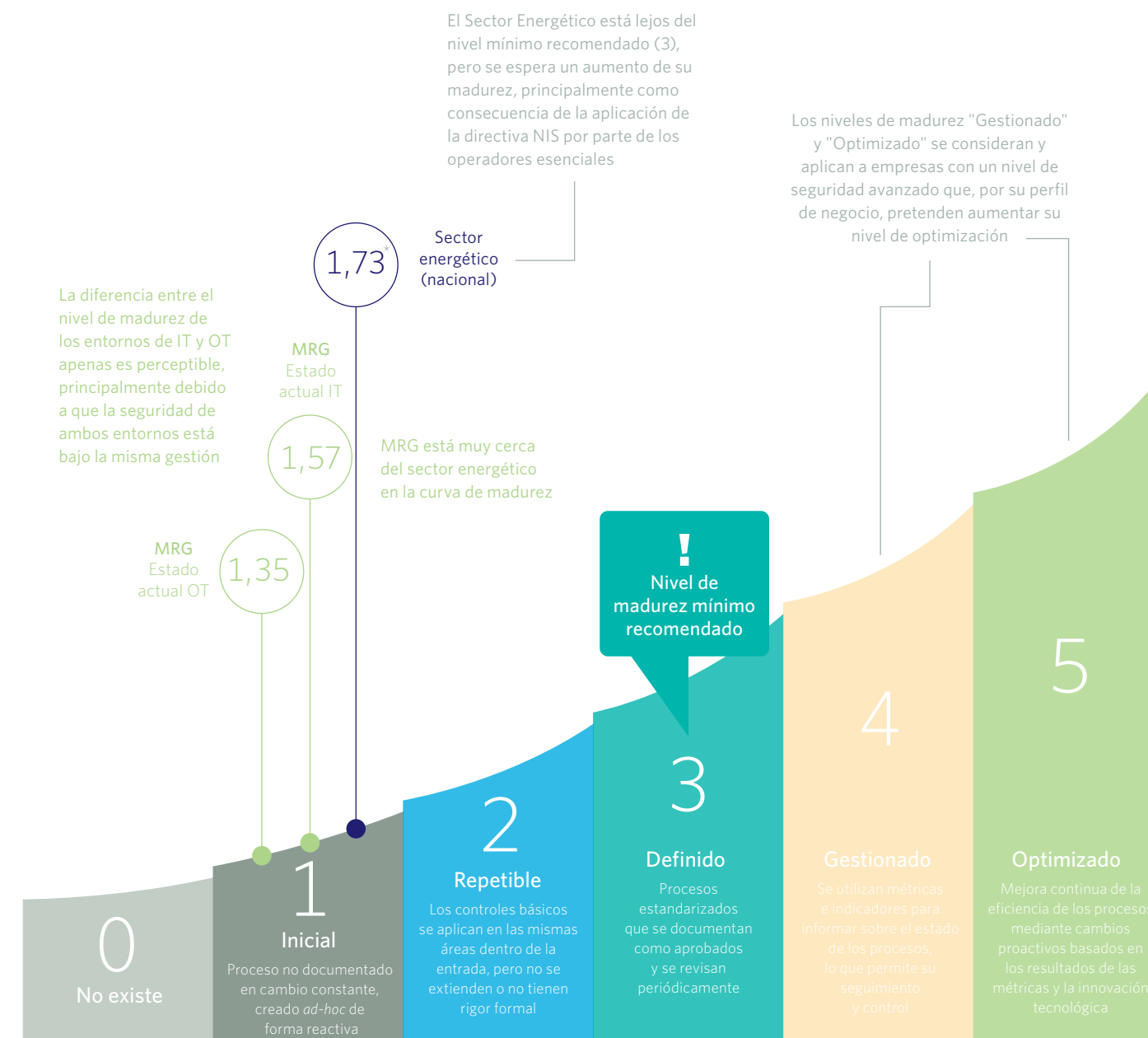
4.2.2 CIBERSEGURIDAD

Se trata para Madrileña de un elemento importante de riesgo sobre el que estamos trabajando de manera ordenada y con un ambicioso plan desde 2016. Prueba de la importancia es la existencia de un Comité de Ciberseguridad.

El Comité, compuesto por dos directores y cinco jefes de departamento, se reúne aproximadamente cada dos meses con el objetivo de revisar y comunicar la política de ciberseguridad, focalizándose en la consecución del plan y especialmente en aumentar la conciencia del usuario final.

Durante 2020 se llevó a cabo una asesoría para analizar el nivel de madurez de nuestra organización, identificar el nivel objetivo y revisar el plan de acción para lograrlo. Podemos afirmar que a día de hoy el nivel es muy próximo al alcanzado por las empresas del sector energético, si bien aún alejado del nivel recomendable. Los proyectos a realizar por Madrileña Red de Gas para avanzar hacia este nivel objetivo se han estructurado siguiendo un criterio de prioridad, con calendario en tres fases progresivas de 2021 al 2023. Cada una de estas fases incluye proyectos de seguridad en los cuatro dominios: gobernanza, protección, vigilancia y resiliencia.

ESTADO ACTUAL (AS-IS)  
Nivel de madurez actual



\* Los datos representados en este gráfico se obtuvieron de la base de datos interna de clientes de Deloitte hasta julio de 2020

### 4.2.3 ACCIDENTES GRAVES

En Madrileña Red de Gas contamos en el conjunto de nuestras instalaciones con plantas de gas licuado GLP. El gas licuado del petróleo es una sustancia clasificada como peligrosa, y a la que afecta el R.D. 840/2015 para las plantas con capacidad de almacenamiento igual o mayor a 50 toneladas. Este riesgo forma parte de los diez principales riesgos en MRG.

Desde 2016 hemos trabajado en el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de prevención de accidentes graves dando respuesta a los requisitos del real decreto para dicha tipología de instalaciones, así como para otras que potencialmente puedan verse afectadas por la normativa, aprovechando las sinergias con el sistema integrado de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales.

En MRG hemos establecido un comité de prevención de accidentes graves, cuyas principales funciones son la definición de las políticas y la implantación de los criterios necesarios para su consecución. El comité está presidido por el Director General y forman parte Gestión de Riesgos (Secretario) y las Direcciones de Recursos Humanos, Operación de Red, Desarrollo de Negocio y Expansión. Como mínimo se reúne una vez al año, para examinar el cumplimiento, analizar los posibles incidentes y proponer objetivos y acciones de mejora que refuercen el sistema.

El Sistema de Gestión de Prevención de Accidentes Graves aprovecha las sinergias existentes con el resto del sistema integrado de calidad, medio ambiente y prevención. Para cada ejercicio se definen objetivos y periódicamente se realiza un seguimiento del progreso de las diferentes actuaciones a través del comité de prevención de accidentes graves. La muy amplia variedad de requisitos de diferente índole que han de

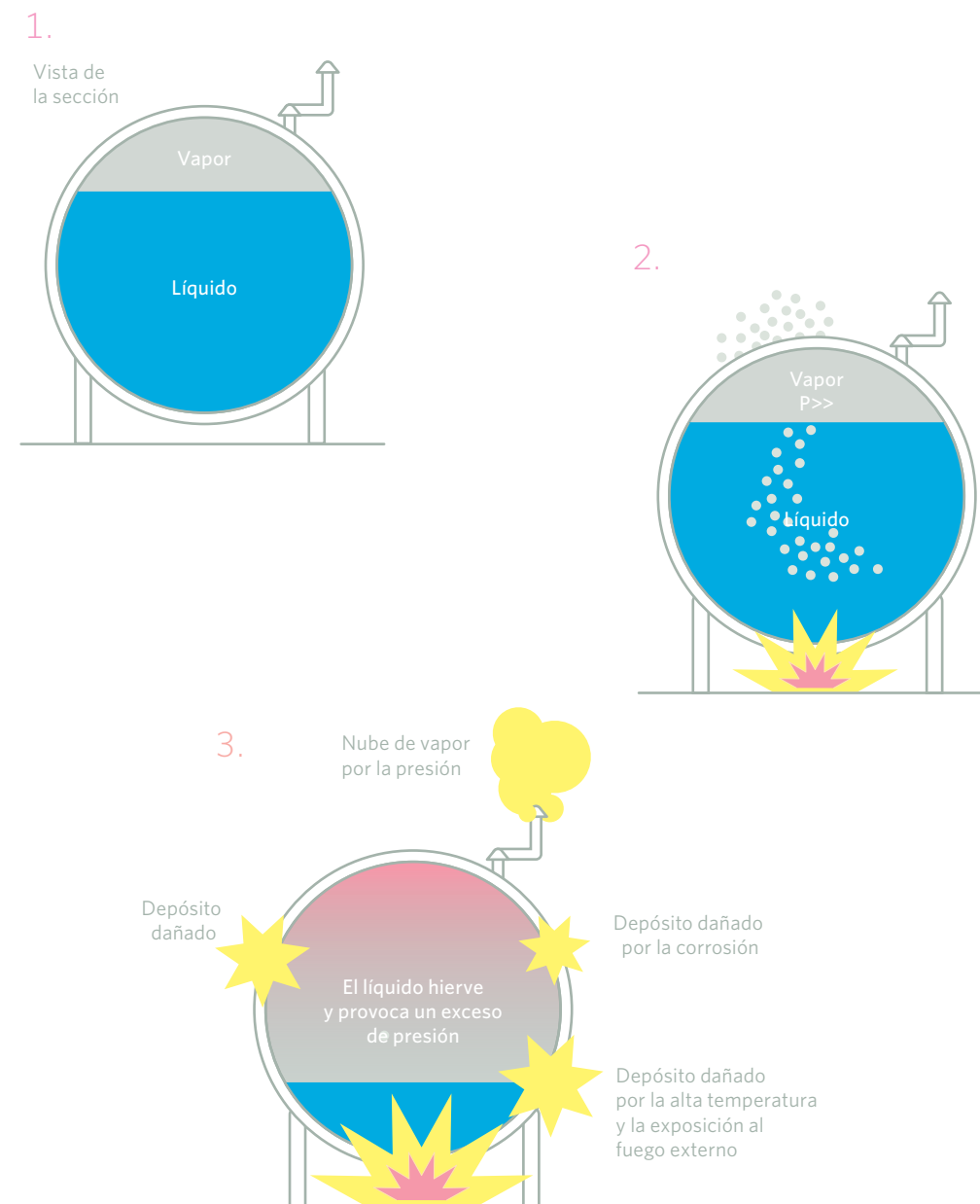
cumplir estas instalaciones requiere de una colaboración estrecha entre diferentes áreas de la Compañía.

La actividad de gestión se ha venido centrando históricamente en las diversas actuaciones de mantenimiento, implantación de los planes de emergencia interior, auditorías internas, inspecciones reglamentarias y notificaciones a las Autoridades Competentes.

A lo largo de este periodo se ha arrancado un segundo ciclo de gestión iniciándose diferentes actuaciones en relación a la Política de Prevención de Accidentes Graves en los que intervienen sustancias peligrosas —R.D. 840/2015— Seveso III, implantada en MRG. Entre ellas:

- Revisión de seis planes de emergencia interior, que seguidamente son sometidas a verificación por OCA.
- Información a la DGI sobre la situación de estos activos; en especial, notificación de la desafección de la planta de GLP Jardín de Alcalá, con motivo de su desmantelamiento.
- Notificación a Protección Civil de los Planes de Emergencia Interior de las instalaciones que permanecen operativas, y que previamente habían sido informados a la DGI.

### SECUENCIA DE UN ACCIDENTE GRAVE EN UN DEPÓSITO DE ALMACENAMIENTO DE GLP

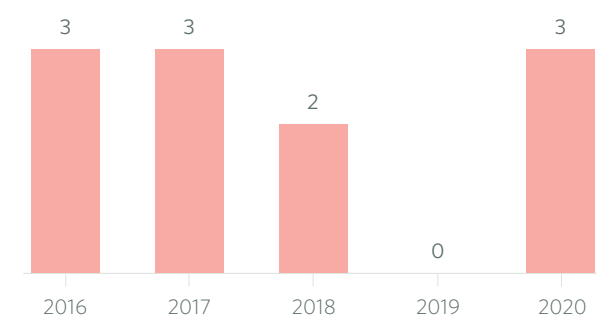


Se ha establecido una comisión formada por cuatro miembros designados por la Dirección General por su experiencia y conocimiento. Las figuras de presidente y secretario de la Comisión se eligen entre los miembros.

La Comisión tiene por finalidad:

- Fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento del Código Ético.
- Interpretar el Código ético y orientar las actuaciones en caso de duda.
- Facilitar la resolución de conflictos relacionados con la aplicación del código.
- Facilitar y gestionar los canales de comunicación, investigando las denuncias que puedan surgir, asegurando siempre el anonimato del denunciante.
- Informar a los Órganos de Gobierno sobre la difusión y el cumplimiento.
- Velar por el cumplimiento.

DENUNCIAS RECIBIDAS EN LOS ÚLTIMOS AÑOS



### 4.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO

102-16 102-17 205-1 205-2 410-1

Madrileña RED DE GAS considera que la confianza de sus inversores, clientes, proveedores y colaboradores externos, así como del entorno social en el que desarrolla su actividad se fundamenta en la integridad y responsabilidad en el desempeño profesional de cada uno de sus empleados. Son por ello la ética y el cumplimiento pilares de su funcionamiento como empresa.

#### Código ético

Madrileña cuenta con un código ético que tiene como finalidad establecer las pautas que han de guiar el comportamiento ético de todos los empleados en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés. Este código se inspira en la definición de la Misión, Visión y Valores de Madrileña Red de Gas; y es de obligado cumplimiento por todas las personas que conforman MRG con independencia de la posición que ocupen.

La integridad se entiende como la actuación ética, honrada y de buena fe. La responsabilidad profesional se entiende como la actuación proactiva, eficiente y enfocada a la excelencia, la calidad y la voluntad de servicio.

Desde MRG esperamos de todos los empleados un comportamiento íntegro y responsable en el desempeño de sus funciones.

Asimismo, fomentamos el comportamiento de proveedores y colaboradores acorde con los criterios de integridad y comportamiento de nuestro código ético.

La edición vigente es de marzo de 2016, se revisa y actualiza periódicamente por la Comisión del Código Ético, que tiene en

cuenta para ello las sugerencias y propuestas que realicen los empleados y los compromisos adquiridos por MRG en materia de responsabilidad social y buen gobierno. Las aprobaciones son realizadas por la Dirección General.

#### Canal denuncias

Entre los controles de identificación y actuación en situaciones en las que concurren incumplimientos legislativos y/o prácticas contrarias a los valores y principios establecidos en el código ético y en la política de anticorrupción de MRG, se ha implantado con la colaboración de un proveedor de servicios independiente, un Canal de Denuncias disponible en internet ([www.canaldedenuncias.com/madrileña](http://www.canaldedenuncias.com/madrileña)), a través del cual se permite tanto a cualquier miembro de nuestra organización, con independencia de su rango, responsabilidades o ubicación geográfica, como al personal de cualquier contratista o proveedor de MRG, y a cualquier cliente o tercero, denunciar con las máximas garantías de confidencialidad y no represalias, cualquier irregularidad o comportamiento contrario a la legalidad, al Código Ético o la Política Anticorrupción.

Del total de denuncias recibidas, solo una estaba relacionada con el Código Ético, adoptando las medidas oportunas para su solución. Del resto, dos estaban relacionadas con materia laboral y las ocho restantes correspondían a "reclamaciones de clientes" (que habían utilizado erróneamente el canal), todas ellas fueron canalizadas a las Direcciones de MRG implicadas para su resolución.

#### Prevención de la corrupción y conflictos de interés

MRG tiene el firme compromiso de luchar contra la corrupción en todas sus formas, y de desarrollar prácticas específicas para su prevención, para lo cual ha establecido una Política Anticorrupción. En este sentido, MRG se declara contraria a influir sobre la voluntad de las personas ajenas a la Compañía

para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas, y ningún empleado o profesional de MRG puede aceptar ni hacer, directa o indirectamente, pagos, obsequios o compensaciones de cualquier tipo para tratar de influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas. Con este fin hemos implantado un sistema de Compliance, supervisado por el Consejo de Administración a través del Comité de Auditoría y Riesgos, que contribuye a prevenir o mitigar al máximo posible el riesgo de que se cometa cualquier actuación delictiva en nuestra organización incluyendo el delito de corrupción. Hasta el momento no se han detectado casos de corrupción.

#### Protocolo de prevención de delitos penales

En el marco del sistema de Compliance y como resultado del análisis de riesgos en MRG hemos definido y comunicado internamente, un protocolo enmarcando las áreas funcionales y las actividades más sensibles dónde se pueden cometer los delitos a prevenir. Desde Madrileña nos comprometemos a la revisión permanente del protocolo en función del análisis y control que se realiza desde el Comité de Auditoría y Riesgo.

#### Comité de prevención de delitos penales

MRG cuenta con un comité de prevención de delitos constituido por el presidente del Consejo de Administración, el director general y el compliance officer, con los siguientes objetivos:

- Revisar las políticas existentes y asegurar el constante cumplimiento con las novedades legislativas en materia de prevención de riesgos.
- Adaptar los controles establecidos de manera que los riesgos detectados se reduzcan lo máximo posible.



#### 4. BUEN GOBIERNO

- Revisar los programas de formación de empleados contemplando novedades existentes en la materia o a modo recordatorio.

Este comité se reúne con una periodicidad anual, previo al Comité de Auditoría y Riesgos, en el que se presenta para aprobación el informe anual de Compliance.

En esta reunión anual, se hace balance de las actuaciones llevadas a cabo en el marco del sistema de Compliance, se someten a aprobación los planes de acción propuestos por el compliance officer, las iniciativas de mejora para implementar durante el año en curso y las propuestas de revisión de las políticas de prevención de delitos existentes y de los programas de formación en esta materia. En caso de incumplimiento o de necesidades concretas, se convoca una reunión ad hoc para tratar el asunto en cuestión, para la valoración del mismo y la propuesta de solución al efecto.

##### Formación, sensibilización y compromiso

Los 124 empleados de Madrileña Red de Gas, (todos excepto los jubilados parciales), han recibido información de las políticas y procedimientos anticorrupción, política de prevención de delitos, código ético y sistema disciplinario en el momento de su implantación. Para las nuevas incorporaciones se dispone de un Manual de Acogida, dónde se facilita esta información.

La totalidad de los miembros del Consejo de Administración y Comité de Dirección han recibido información y formación acerca de políticas y procedimientos anticorrupción.

En 2019 se impartió un curso de formación de Compliance, que incluía información sobre anticorrupción. La formación fue recibida por el 85% de la plantilla.

##### FORMACIÓN EN CUMPLIMIENTO NORMATIVO POR CATEGORÍAS

Administración	95%
Desarrollo de negocio	90%
Dirección (Director general y directores)	100%
Operaciones	79%

Asimismo, en 2020 la totalidad de la dirección, incluido el Director General de MRG, jefes de departamento y el departamento financiero en su totalidad han realizado una formación específica sobre prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Igualmente, en todos los contratos con los proveedores y contratistas se incorporan unas cláusulas penales sobre cumplimiento legislativo y responsabilidad penal. En los contratos se les exige el cumplimiento legislativo a todos los niveles, laboral (PRL, cotizaciones, formación obligatoria para la actividad, etc) y empresarial (cumplimiento con hacienda, acreditaciones de actividad, etc.).

En el punto 2.4. se describe con detalle la implicación de los Órganos de Gobierno de la compañía en materia de anticorrupción y prevención de derechos penales.

##### Procedimiento de acoso y violencia en el trabajo

Respecto a los derechos humanos, desde marzo de 2013, enmarcado en el sistema de prevención de riesgos laborales, contamos con un procedimiento de actuación ante situaciones que pudieran ser constitutivas de acoso y violencia en el trabajo, enfocado a prevenir, identificar investigar, y en su caso resolver dichas conductas.

De igual forma, en el marco del convenio colectivo en vigor, el artículo 10 recogemos los principios de igualdad y no discriminación en la Compañía.

#### 4.4 INFORMACIÓN FINANCIERA

102-7 102-45 201-1 203-1

MRG ha mostrado una gran estabilidad y resiliencia financiera y ha obtenido unos excelentes resultados en 2020 a pesar de la pandemia mundial que ha marcado el año 2020 confirmando así su gran estabilidad y previsibilidad en la generación de ingresos.

La Compañía ha obtenido en el año 2020 unos ingresos de 176 millones de euros que supone un descenso de 5% respecto al año 2019 y un EBITDA de 139.7 millones, con un descenso de un 4% en relación al 2019. El descenso en ingresos y EBITDA se debe principalmente a una bajada en la remuneración de 6 millones de euros y a una bajada de otros ingresos de 4 millones de euros, ambas respecto al 2019.

La remuneración de la actividad de distribución es la principal fuente de ingresos de la Compañía y se calcula anualmente en función de una fórmula paramétrica que varía según el crecimiento en puntos de suministro y demanda vehiculada a través de la red. El 99% de los clientes que están conectados a la red de la Compañía son domésticos. Este hecho hace que la Compañía se haya mostrado muy estable frente a los ciclos económicos siendo las temperaturas de los meses fríos del año las que tienen mayor impacto en la cifra final de la remuneración. Durante el año 2020 las temperaturas en la región madrileña han sido más cálidas que durante el 2019 y esta es la principal causa de la disminución de ingresos por remuneración.

El descenso en otros ingresos se debe a la actividad de inspecciones periódicas, actividad que se deben realizar cada cinco años en cada uno de los puntos de suministro de la red de la Compañía no siendo la distribución de las mismas regular entre los cinco años.

##### IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIO (M€)

	2020	2019
Retribución a la distribución	142,936	149,590
Otros Ingresos no regulados <sup>1</sup>	3,447	4,165
Otros ingresos no regulados por indemnizaciones	191,000	188,000
Otros ingresos regulados <sup>2</sup>	15,041	18,262
Ingresos derivados de GLP	12,305	11,898
Ingresos derivados de GLP no regulados	15,000	43,000
<b>Total</b>	<b>173,935</b>	<b>184,146</b>

<sup>1</sup> Los ingresos no regulados también son servicios conexos a la actividad de distribución de gas natural y cuyos precios no se encuentran regulados.

<sup>2</sup> Otros ingresos regulados corresponden a servicios conexos a la actividad de distribución de gas natural, cuyos precios se determinan en la regulación. Estos servicios incluyen el alquiler de contadores de gas, inspecciones periódicas y servicios de conexión.

##### TOTAL INGRESOS (M€)

	2020
Importe neto de la cifra de negocio	173,935
Subvenciones de inmovilizado no financiero	2,244
<b>Total</b>	<b>176,179</b>

#### 4. BUEN GOBIERNO

La distribución de gas natural es una actividad regulada. Los periodos regulatorios de esta actividad son de seis años. 2020 ha sido el último año del periodo iniciado en 2014 caracterizado por su gran estabilidad. En 2021 se inicia un nuevo periodo dónde el marco regulatorio ya ha sido definido con una metodología de cálculo continuista. El ajuste finalmente publicado para MRG supone un recorte de un 10% de media en el periodo regulatorio que ahora comienza, similar a las principales compañías del sector.

La estrategia de crecimiento está focalizada en la expansión rentable y sostenible en nuestro territorio y territorios adyacentes. La Compañía continúa aumentando su base de clientes. A cierre de 2020, Madrileña Red de Gas distribuye gas a 912.670 puntos de suministros, de los cuáles 890.027 son de gas natural y 22.643 son de gas licuado de petróleo. En 2020, las inversiones han alcanzado la cifra de 14,3 millones de euros, de los cuales 8,7 millones de euros se han destinado para nuestra estrategia de expansión.

BALANCE (M€)	2020	2019
Autorizaciones administrativas y otros intangibles	751	751
Inmovilizado material	339,2	354,8
<b>Total inmovilizado red de distribución</b>	<b>1.090,20</b>	<b>1.105,80</b>
Fondo de comercio	57,4	57,4
Activos por impuesto diferido	17,9	21,5
Otros activos no corrientes	212,1	55,7
Activos corrientes	47,7	42,3
Caja y bancos	46,6	103,4
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>1.471,90</b>	<b>1.386,20</b>
Patrimonio Neto	362,5	298,1
Deudas a largo plazo	945,2	943,8
Pasivos por impuesto diferido	70	60,1
Otros pasivos no corrientes	38,6	37,5
Pasivo corriente	55,6	46,7
<b>TOTAL PATRIMONIO Y PASIVO</b>	<b>1.471,90</b>	<b>1.386,20</b>

Además estamos envueltos en otros proyectos de inversión, herramientas de inteligencia artificial, digitalización, automatización de procesos, y desarrollo de sistemas que persiguen la eficiencia en costes y la mejora en la calidad y atención a nuestros clientes.

El consorcio de accionistas de la Compañía no ha variado durante el año, tal y como se indicó en el capítulo 2, MRG está participada al 100% por Elisandra Spain V, S.L. y ésta a su vez por Elisandra Spain IV, S.L. que tiene cuatro socios extranjeros.

Madrileña Red de Gas representa un proyecto de creación de valor a largo plazo donde comparten una misma visión estratégica y un compromiso con la fortaleza financiera a largo plazo.

La fortaleza financiera es un pilar fundamental en la Compañía dónde se persigue mantener fuertes niveles de solvencia y liquidez consistentes con el grado de inversión con el que está comprometido la Compañía, equilibrando el nivel de la deuda con la generación de caja.

VALOR ECONÓMICO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO (miles €)	2020	2019
Importe neto de la cifra de negocios	173.935	184.146
Ingresos financiero	8.454	1.773
<b>Valor económico directo generado</b>	<b>182.389</b>	<b>185.919</b>
Gasto por aprovisionamientos	-8.386	-10.294
Gasto por servicios exteriores	-15.815	-16.484
Gasto por otros resultados	-2.103	-1.704
<b>Costes operacionales</b>	<b>-26.304</b>	<b>-28.482</b>
<b>Salarios y beneficios de los empleados</b>	<b>-9.951</b>	<b>-11.955</b>
<b>Pagos a proveedores de capital</b>	<b>-27.923</b>	<b>-27.928</b>
Gasto por tributos y pago por impuesto sociedades	-11.056	-11.063
<b>Pagos al gobierno</b>	<b>-11.056</b>	<b>-11.063</b>
<b>Inversiones en la comunidad</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>-75.234</b>	<b>-79.428</b>
<b>Valor económico retenido</b>	<b>107.155</b>	<b>106.491</b>



# Medio ambiente

Madrileña Red de Gas, en aplicación de lo recogido en su manifiesto de “Misión, Visión y Valores” establece su Política de Medio Ambiente mediante la declaración pública de los siguientes principios y compromisos:

- Alineamiento con ideales y valores medioambientales de ámbito superior.
- Firme compromiso del cumplimiento de la legislación vigente y de otros requisitos que la organización suscriba.
- Gestión eficiente en el consumo de los recursos y en el ahorro energético.
- La prevención de la contaminación y la minimización de la “huella medioambiental” mediante el control y la reducción progresiva del impacto de nuestras actividades.
- Gestión eficaz y adecuada de los residuos generados.
- Aplicación de criterios medioambientales en nuestras relaciones y compromisos con clientes, proveedores y contratistas.
- Implantación de estrategias de sostenibilidad ambiental para la mejora continua mediante la planificación periódica y seguimiento de objetivos y metas medioambientales.
- Promoción de actividades internas de sensibilización, información y formación medioambiental.

Los objetivos medioambientales en 2020 han sido la reducción del 5% en: el consumo energético, las emisiones de gases de efecto invernadero, la contaminación atmosférica, el consumo y descarga de agua potable y la generación de residuos.

## 5.1 NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

102-11 102-12 102-13 302-4 307-1  
308-1 308-2 413-2

Para Madrileña Red de Gas la protección del medio ambiente es un compromiso desde su creación como empresa en 2010, siendo pilar en los objetivos de desarrollo sostenible que se ha marcado la Compañía. El cumplimiento global de los objetivos a cierre de 2020 ha sido de un 64%.

Con el objeto de vertebrar la aplicación de ésta Política de Medio Ambiente, Madrileña Red de Gas ha desarrollado y mantiene un sistema de gestión UNE-EN ISO 14001:2015, que forma parte del sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención (el sistema está en proceso de revisión con el objetivo de realizar la auditoría externa en 2021 con la que renovar la certificación).

En la actualidad, los objetivos del sistema de gestión ambiental están alineados con el enfoque de la plataforma de ESG Gresb.

Madrileña Red de Gas cuenta con una metodología implantada para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades en dónde queda recogido el eje medioambiental y un proceso exhaustivo para la identificación de aspectos ambientales, de sus procesos, materiales y servicios, para determinar aquéllos que tienen o pueden tener impactos significativos en el medio ambiente, debidos a las actividades actuales y las previsibles en el futuro.

Los aspectos ambientales incluyen tanto aquéllos que son controlados por Madrileña Red de Gas (aspectos directos), como aquéllos sobre los que Madrileña Red de Gas no ejerce un control directo sobre su gestión, pero puede tener cierto grado de influencia desde una perspectiva de ciclo de vida (aspectos indirectos). Los aspectos se clasifican en las siguientes áreas de incidencia:

- Emisiones atmosféricas: canalizadas por chimenea o no canalizadas.
- Residuos: generados en almacenes, estaciones de regulación y medida, plantas satélite, obras en las redes de distribución, etc.
- Consumo de recursos naturales y energéticos: agua, energía eléctrica, combustibles, etc.
- Otros aspectos ambientales: aspectos vinculados a molestias como ruidos, olores, vertidos, etc.

Anualmente se revisa tanto la identificación como su evaluación, asegurando de esta forma que todos aquellos aspectos significativos están bajo control y/o cuentan con las acciones necesarias para lograrlo.

Nuestros procesos de homologación, selección y seguimiento de proveedores, aseguran el traslado de nuestros compromisos con el medio ambiente (según recogemos detalladamente en el capítulo dedicado a nuestra gestión responsable con la cadena de suministro). En estos procesos se traslada a través de los requisitos de homologación y contratación, la necesaria involucración y el obligado cumplimiento con los compromisos de MRG con el medioambiente. A través un sistema informático, las empresas contratistas registran todos los requisitos de gestión y certificación. Esta información se controla periódicamente desde MRG.

En relación con los proveedores evaluados con impactos ambientales, de acuerdo con nuestra matriz de identificación y análisis de impactos ambientales, hemos identificado dos tipos de riesgos significativos negativos (potenciales y reales) en dónde es importante la gestión del proveedor: residuos y fugas y derrames.

De un total de 29 proveedores evaluados y sobre los que ha existido seguimiento, en 20 se han identificado actuaciones con impacto negativo significativo (70%). En ningún caso se ha

Durante 2020, a pesar de las dificultades implícitas de la pandemia, se han realizado 286 visitas de control operacional. La mayoría de visitas ha sido para comprobar la gestión de:

- Plantas de GLP (61 visitas)
- Urgencias (58 visitas)
- Lecturas (47 visitas)
- ERMs (43 visitas)

El número de informes con incidencias de carácter ambiental en las visitas ha sido 6. Estas se corresponden a incidencias relacionadas con excesiva vegetación o materiales (residuos) en las plantas.

Asimismo, dichos controles *in situ* son complementados con los controles documentales de los registros de gestión de los residuos que han de figurar en los expedientes de obra.

puesto fin a la relación, si bien se han puesto en marcha medidas para solucionar los problemas.

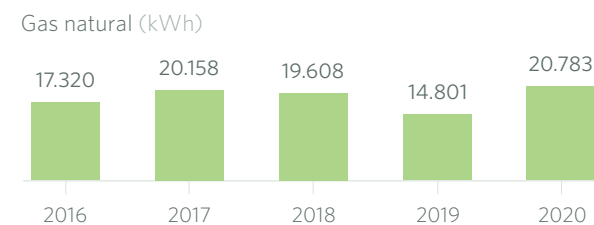
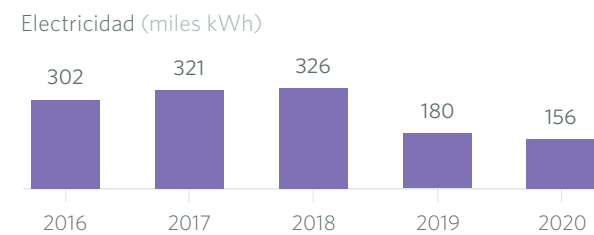
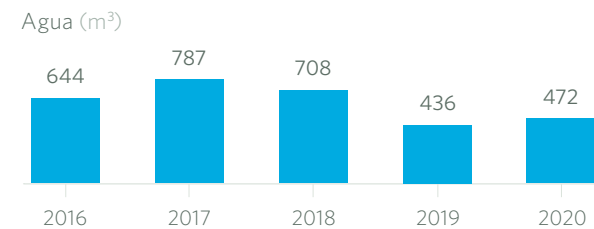
Entre las medidas adoptadas con carácter general, hemos desarrollado un módulo control operacional en nuestra herramienta digital de procesos, que facilita el seguimiento a MRG.

Además, a lo largo de 2021 hemos planteado trabajo junto con los proveedores con un doble objetivo: fortalecer la sensibilización hacia el medioambiente, y definir conjuntamente acciones de mejora.

En 2020 no se han registrado accidentes con afecciones ambientales que llevasen asociadas multas ni responsabilidad civil. MRG dispone de un servicio *online* a través del cual cuenta con el conocimiento actualizado de toda la legislación en materia de medioambiente aplicable a sus instalaciones, y las implicaciones derivadas de cualquier cambio reglamentario.

## 5. MEDIO AMBIENTE

### CONSUMOS DE RECURSOS CORRESPONDIENTES A LA SEDE DE POZUELO



#### Diálogo con los grupos de interés en 2020.

- Formamos parte proactiva de grupos de trabajo sectoriales. Tienen especial importancia los grupos creados con el objetivo de potenciar la integración del gas renovable en el mix energético, en línea con los objetivos marcados por la Directiva REDII.
- Se ha atendido la solicitud sobre medioambiente del Instituto Nacional de Estadística. No habiéndose recibido la solicitud de información sobre emisiones de la Comunidad de Madrid.
- Se han comunicado los informes de clausura de suelos contaminados al Órgano Competente de la Comunidad de Madrid y a varios ayuntamientos de la Comunidad de Madrid con motivo de los desmantelamientos de plantas de GLP.

### 5.2 NUESTRO COMPROMISO EN CIFRAS

Madrileña Red de Gas cuenta con la herramienta de gestión digital de procesos del Sistema Integrado de Gestión para el control de los indicadores ambientales. Indicadores que vierte a su cuadro de mando.

El cuadro cuenta con semáforos de control que nos indican la situación del indicador frente a los objetivos planteados para el mismo en el periodo. Semestralmente se realiza un análisis profundo de los indicadores y el grado de cumplimiento, elaborando los informes que facilitan la comunicación y toma acciones cuando es necesario.

#### 5.2.1 CONSUMO DE RECURSOS

302-1 302-4 302-5 303-5

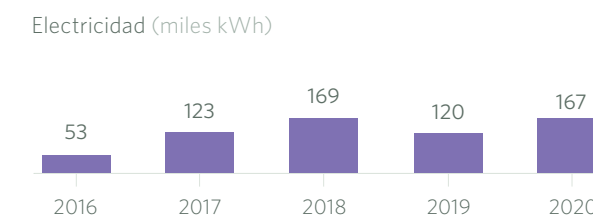
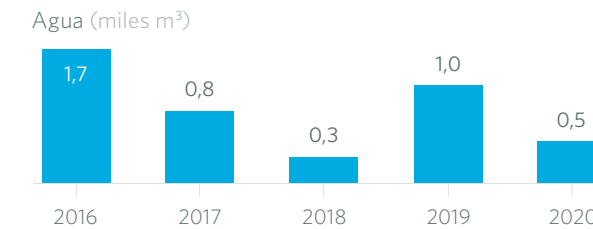
A la hora de analizar los indicadores es importante tener en cuenta que durante 2020 el personal operativo, así como todo el personal vinculado al servicio de atención a urgencias 24 horas, ha seguido utilizando las instalaciones de MRG en su día a día laboral, manteniéndose en general los consumos de los edificios con tendencias similares a los años anteriores.

En lo que refiere al consumo eléctrico se puede observar por la tendencia como van teniendo efecto las distintas medidas que se están tomando.

El consumo de agua en las plantas de GLP está muy ligado al calendario de mantenimiento, así como al desmantelamiento de las plantas.

De acuerdo con el RD 56/2016 Madrileña Red de Gas ha realizado la auditoría energética tanto en 2016 como en 2020. Fruto de estos estudios ha llevado a cabo durante estos años diferentes medidas destinadas a la reducción de consumo energético.

### CONSUMOS DE RECURSOS CORRESPONDIENTES A LAS PLANTAS DE GNL Y GLP

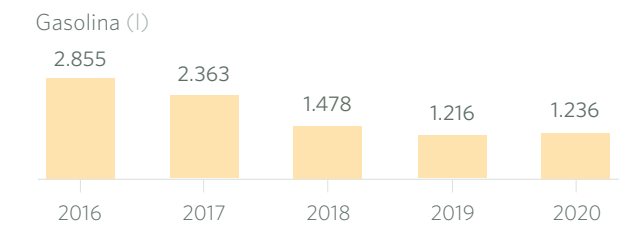
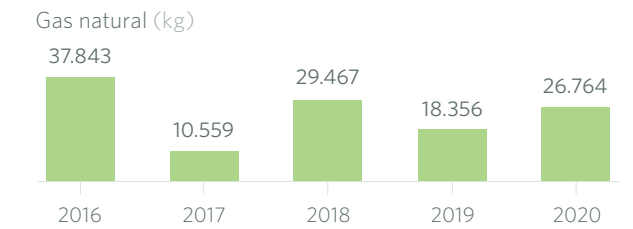


- Medidas de iluminación: desde 2016 hasta la actualidad se ha llevado a cabo un proceso de sustitución de lámparas convencionales por lámparas LED, en concreto se han sustituido los fluorescentes y halógenos por lámparas LED, los ahorros calculados tras ambas auditorías han sido 27.865 KWh anuales.
- Medidas de climatización, consignación de las temperaturas de invierno y verano, de acuerdo con el RD 1826/2009, ahorros estimados con dichas medidas son 2.535 KWh anuales.

En MRG en los últimos años ha eliminado de su flota los vehículos a Gasoil, incrementando paulatinamente el papel del gas natural vehicular, con el claro objetivo de reducir las emisiones.

Desde 2017 hasta la actualidad estamos llevando a cabo un importante proceso transformador PAPERLESS. Tras llevar a cabo un diagnóstico con el que evaluar el consumo en los diferentes procesos, se han puesto en marcha un conjunto de importantes medidas:

### CONSUMOS DE RECURSOS CORRESPONDIENTES A LA FLOTA DE VEHÍCULOS



- Digitalización de todas las operaciones en campo, diseñando herramientas de movilidad para los operarios sobre las que reflejar todos los datos necesarios de sus actuaciones:
  - Operaciones con clientes: inspecciones periódicas, operaciones domiciliarias, verificación de contadores, etc.
  - Operaciones de red: mantenimiento (obras, fugas de reseguimiento), urgencias, instalaciones auxiliares, etc.
  - Trabajos de expansión de Red
- Digitalización de los procesos de gestión de la Compañía: Financiero (facturas, documentos de pago, notas de gasto, etc.), Compras (contratos mercantiles), Recursos humanos (pagos, comunicaciones, etc.), Gestión de Riesgos (documentos de auditorías, inspecciones, expedientes, informes, etc.)
- Eliminación de papel en los puestos de trabajo
- Cambio de hábitos de trabajo con papel: uso de google drive para documentos compartidos y de trabajo, fomento del uso de recursos electrónicos, etc.

## 5. MEDIO AMBIENTE

### OBJETIVOS MEDIOAMBIENTALES

	2020	2021
<b>Reducción del 5% en el consumo energético (MWh)</b>		
Motores de gasolina	11,7	11,1
Gas natural	328,0	312,0
Electricidad no renovable	333,0	316,0
<b>Reducción del 5% de las emisiones de gases de efecto invernadero (tCO<sub>2</sub>e)</b>		
Emisiones provocadas por consumo de combustibles	157,4	149,5
Emisiones de procesos	4,0	3,8
Emisiones fugitivas	7.130,7	6.774,0
Emisiones de alcance 2	75,8	72,1
<b>Reducción del 5% en la contaminación atmosférica (kg)</b>		
NO <sub>x</sub>	615,5	586,7

### 5.2.2 EMISIONES ATMOSFÉRICAS

305-1 305-2 305-3 305-5 305-6

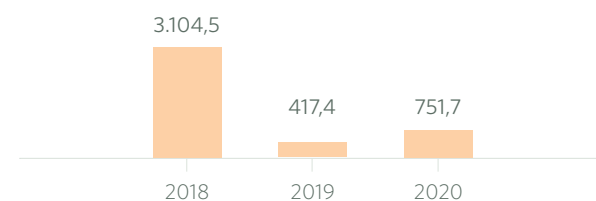
La metodología de MRG para el cálculo de las emisiones fugitivas de metano está alineada con las metodologías por eventos que están siendo utilizadas por otros países de la UE. Metodología consensuada a nivel sectorial. Durante 2019 se revisó la metodología y se ha consolidado durante este año.

Con este método las emisiones fugitivas de CH<sub>4</sub> son independientes de la longitud de la tubería. Se tienen en cuenta:

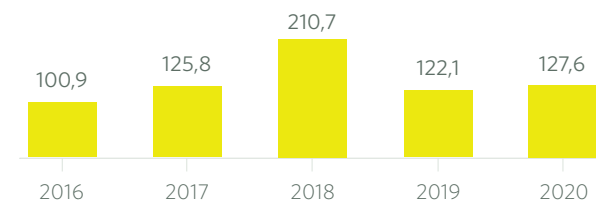
- Emisiones intrínsecas (emisiones por fugas debidas a agujeros o pequeñas grietas detectadas por el resequimiento de las redes, a la permeación del polietileno y a fugas detectadas en las inspecciones periódicas.

### EMISIONES ATMOSFÉRICAS

CH<sub>4</sub> (miles m<sup>3</sup>)



CO<sub>2</sub> correspondientes a la sede y a la flota(kg)



En estos datos se consideran las emisiones directas e indirectas del edificio. Los vehículos de flota consumen como combustibles gasolina y gas natural vehicular. No se incluyen los consumos de los vehículos del personal comercial ni de los vehículos particulares de los empleados puestos de manera puntual a disposición de la empresa.

- Emisiones incidentales: debidas a fugas por daños, detectadas por personal propio o terceros, reclamaciones o incidentes, así como las fugas receptoras comunes o comunitarias.
- Emisiones operacionales.

Los resultados obtenidos con este método se basan en datos actualizados anualmente que reflejan las mejores prácticas aplicadas a la construcción y el mantenimiento de redes, derivados de los planes de acción de seguridad y medioambiente llevados a cabo. Así, el método por eventos permite diseñar y aplicar métodos de mejora que contribuyan significativamente en la reducción de emisiones de metano.

### 5.2.3 HUELLA DE CARBONO, MEDICIÓN Y COMPROMISO

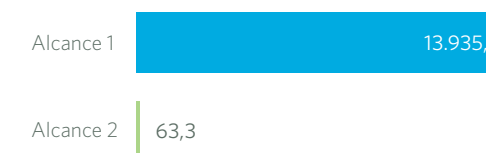
102-12 102-13 305-3 305-5 305-6 305-7

Madrileña Red de Gas dispone de una herramienta y procedimiento para el cálculo de la huella de carbono para las actividades asociadas a la Compañía, incluyendo las emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (GEI), así como las emisiones indirectas de GEI por generación de la energía eléctrica adquirida y consumida. La medida de la huella de carbono corporativa nos permite conocer el impacto ambiental de la Compañía sobre el cambio climático. El alcance y límites contemplados por el cálculo de la huella de carbono ha sido el siguiente:

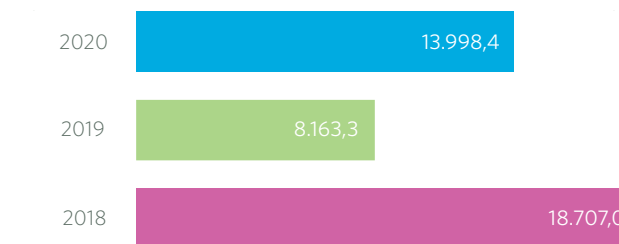
- Gases de efecto invernadero a incluir en los cálculos: se incluyen los principales gases con capacidad de contribuir al cambio climático y asociados a las fuentes de emisión de Madrileña Red de Gas: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs y PFCs.
- La cuantificación de las emisiones se realiza en toneladas de cada uno de estos gases y en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente (CO<sub>2</sub>e).
- Las infraestructuras y recursos incluidos para el cálculo, son:
  - Oficinas centrales de MRG.
  - Red de distribución gas natural y GLP
  - Plantas de GNL y GLP pertenecientes a la red de distribución.
  - Vehículos de flota.

Para la realización de los cálculos de las emisiones se recurre a la metodología EMEP/EEA e IPCC, que permite estimar la cantidad de emisiones de cada fuente a partir de datos cuantificables (DA: datos de actividad), como es el caso del consumo de un combustible, y de coeficientes concretos (FE: factores de emisión) provenientes de fuentes contrastadas como EPA,

### EMISIONES POR ALCANCES (tCO<sub>2</sub>e)



### EMISIONES ABSOLUTAS (ALCANCES 1 + 2) (tCO<sub>2</sub>e)

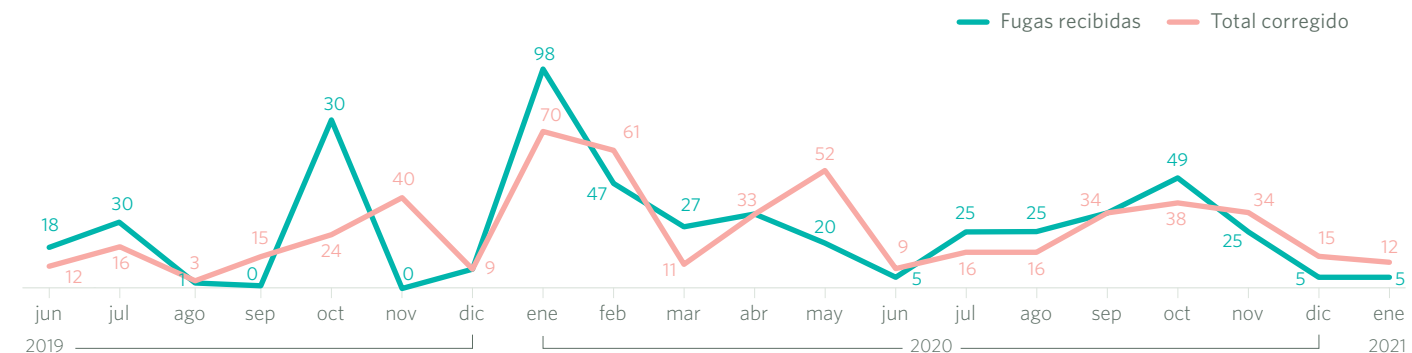


IPCC, UNFCCC, COPEERT IV, etc. Esta metodología es acorde con las opciones metodológicas contempladas en la UNE-ISO 14064-1 y en las guías de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC).

En 2020 se registra una modificación al alza, provocada por un incremento muy significativo de las fugas de resequimiento acompañado por incrementos de menor magnitud en fugas por daños a terceros y fugas por avisos de emergencia.

Si hacemos una comparativa por tipo de alcance, las emisiones de huella de carbono de Alcance 1 son claramente las mayoritarias y al igual que ha ocurrido en años anteriores, ha tenido un alto protagonismo en el resultado final las emisiones fugitivas por mermas de gas CH<sub>4</sub> (96,3% del total) que se producen en tuberías, acometidas y ERM de la red y fugas de gas por daños a terceros.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE FUGAS EN LA RED Y SU CORRECCIÓN



5.2.4 PROYECTOS E INVERSIONES DESTINADAS A FAVORECER LA EFICIENCIA ENERGÉTICA Y REDUCIR SUS EMISIONES

Reseguimiento de la red de distribución

305-5

Siendo las emisiones fugitivas de metano el problema más significativo en nuestros cálculos de emisiones y huella de carbono, desde MRG mantenemos un proyecto de reseguimiento permanentemente abierto.

Se trata de una operación que persigue la detección, localización, clasificación y registro de fugas de gas natural en la red de abastecimiento de las zonas y elementos auxiliares, así como la detección de otras incidencias en la red.

Se realiza reseguimiento sistemático de fugas en el 100% de la traza por donde discurre la canalización. Se diseña un programa anual, teniendo en cuenta los datos históricos del índice de fugas de las redes y de los materiales que las constituyen. El indicador a utilizar para evaluar un sector de reseguimiento es el índice de fugas, que expresa el nº total de fugas detectadas

por km de red reseguída, incluyendo las localizadas tanto en red como en acometidas.

Esta operación de identificación y clasificación permite priorizar las operaciones de eliminación de fugas. Ante fugas clasificadas como nivel 1, se avisa inmediatamente al centro de control de urgencias.

Producción y utilización de energías renovables

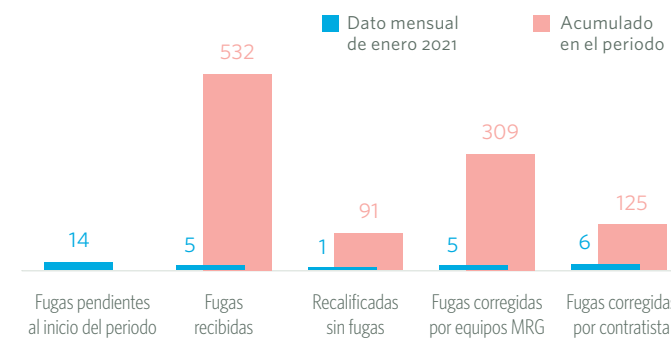
305-5

MRG ha instalado desde 2019 un total de 158 paneles en sus oficinas de la calle Virgilio, con una potencia final de 52,4 kWp.

Se planteó la instalación para una generación anual de 86.860 MWh, siendo la media nuestro consumo anual de 285.432 kWh.

El objetivo es la generación de energía limpia en régimen de autoconsumo instantáneo, sin excedentes, antivertido. Permitiendo la gestión de los excedentes almacenados en baterías de litio de última generación, para usarlos en horarios nocturnos. Este tipo de autoconsumo es el más respetuoso con el medioambiente.

SITUACIÓN DE LAS FUGAS DE RESEGUIMIENTO ENTRE JUNIO DE 2019 Y ENERO DE 2021



ESTIMACIÓN DE LA REDUCCIÓN DE EMISIONES DE GASES EFECTO INVERNADERO POR LA INSTALACIÓN FOTOVOLTAICA EN LA SEDE DE MRG

Valores teóricos operativos de la instalación

Potencia pico (kW)	Generación energía FV (kW/año)	Aprovechamiento (%)	Energía consumida (%)	Cobertura demanda (%)	Energía FV consumida (kW/año)
60,04	86.868	92,51	7,49	28,15	80.358

Estimación de la reducción de emisiones (GEI)

Factor de emisión	0,35 kg CO <sub>2</sub> e /kWh
Emisiones evitadas por la instalación FV	28,13 t CO <sub>2</sub> e /año

Eliminación del consumo de gasoil

En MRG llevamos ya años eliminando progresivamente vehículos con consumo de gasoil de nuestra flota. Actualmente ya no contamos con ninguno. Pero no nos hemos conformado con ello, hemos puesto en marcha un plan nuevo "Plan MUS" con ayudas directas de 3.000 euros a todos nuestros empleados que compren un vehículo que funcione por GNC o transformen el suyo.

Desde que surgió el plan en 2018 en estos tres años 25 personas han accedido a las ayudas, hemos destinado para ello en MRG 75.000 euros.

Proyectos innovadores hacia la utilización de energías limpias

Según ya hemos descrito en el apartado 3.3 Principales retos desde MRG estamos trabajando en el de los gases renovables (biometano, hidrógeno, gas sintético) como alternativas más limpias y de futuro.

Además, estamos involucrados en proyectos novedosos en el desarrollo de nuevos espacios urbanísticos.

La energía generada por la instalación fotovoltaica no supone la emisión del CO<sub>2</sub> al ambiente, por lo que la reducción de emisiones es igual a la energía generada por el factor de emisiones considerado (0,35).

5.2.5 RESIDUOS

301-2 301-3 306-1 306-2 306-3 306-4 306-5

El sistema de gestión aborda a través de sus procedimientos y normas técnicas el control y gestión de residuos distinguiendo su generación en centros de trabajo, durante las funciones de operación y mantenimiento de las instalaciones de la red de distribución, y las obras de construcción y demolición.

Los procesos responden al objetivo de minimización, para ello se trabaja desde el diseño de los procesos, operaciones, y de las propias instalaciones, optimizando el consumo de materiales, impulsando medidas que favorezcan el reciclaje y la reutilización.

Los residuos reciclables como los contadores se separan en aluminio y chatarra. Los diferentes materiales metálicos valorizables son segregados y separados unos de otros, procediéndose a la agrupación de las distintas chatarras obtenidas por materiales y calidades, para facilitar su transporte a las plantas de fundición y así volver a procesarlo.

La evolución de los residuos procedentes del desmantelamiento de plantas de GLP, depende lógicamente del número de plantas desmanteladas, en concreto en 2020 118 plantas, y en 2019

130, todas ellas con su expediente documental medioambiental asociado.

La Dirección Facultativa presente en el área de los desmantelamientos de las plantas de GLP realiza un gran esfuerzo para conseguir el seguimiento de los residuos generados y el cumplimiento normativa medio ambiental.

La Dirección Facultativa realiza, entre otras tareas:

- La supervisión de los planes de gestión de residuos de las empresas contratistas.
- La recopilación de la documentación respecto a la gestión de los residuos.

El área responsable de dichos trabajos en MRG, junto con la colaboración de la Dirección Facultativa, recopila toda la documentación relacionada con la gestión de los residuos de las empresas contratistas.

Así mismo, la Dirección Facultativa, emite No conformidades en caso de detectar desviaciones, las cuales tienen como objetivo reconducir la posible desviación.

RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS (t · 10<sup>-3</sup>)

	2018	2019	2020
Contadores	35.128	30.510	23.875
Envases plásticos contaminados	262	143	180
Envases metálicos contaminados	47	-	23
Tropos contaminados	64	24	17
Aerosoles	90	40	47
Filtros	-	-	474
Aparatos informáticos, electrónica	69	134	63
Pilas alcalinas	31	24	17

RESIDUOS DE PROYECTOS DE OBRA (t)

	2018	2019	2020
Residuos por proyectos de construcción red de distribución de gas (RCD) <sup>1</sup>	13.999	7.221	5.730
Residuos desmantelamiento de plantas de GLP	296	1.055	888

<sup>1</sup> Residuos de construcción y demolición (RCD), según contempla el R. D. 105/2008

**Aprovechamiento de tierras de desmantelamiento de depósitos de GLP**

- El terreno se repone con material y tierra de características similares a las del resto de la zona.
- Los materiales que se puedan reutilizar (puede ser el caso de los vaporizadores, extintores, reguladores) son transportados a los almacenes de MRG.
- Los depósitos son recogidos por una empresa dedicada al reciclaje.
- Los residuos de demolición se entregan a un gestor autorizado para su valorización o depósito en vertedero.

**Aprovechamiento del agua en las tareas de mantenimiento y desmantelamiento de las plantas de GLP**

Se almacena y reutiliza en el mismo proceso mientras las características del agua lo permiten, minimizando consumos y reduciendo la producción de aguas contaminadas.



### 5.3 BIODIVERSIDAD

304-1 304-2 304-3 304-4

Madrileña Red de Gas en su compromiso con la biodiversidad trabaja por evitar la presencia de sus instalaciones en espacios protegidos o de alto valor ecológico, si bien su razón de ser acercando el gas dónde se necesita, dentro de la Comunidad de Madrid, hace inevitable la presencia, aunque mínima, de instalaciones en estos espacios.

Conservar la biodiversidad significa gestionar la relación con la naturaleza de una forma sostenible para nosotros y las futuras generaciones. Para ello impulsa sus medidas de prevención y corrección cuando es necesario.

En cumplimiento con la legislación hemos identificado las instalaciones ubicadas o limítrofes con los espacios protegidos o de alto valor, ha evaluado los riesgos de impacto en las zonas y ha establecido acciones que controlen el riesgo.

En la actualidad contamos con 169 instalaciones de gas licuado del petróleo, GLP, con depósitos aéreos y enterrados, de ellas 12 están afectadas por la Directiva SEVESO III (nivel inferior). Un 85% de las plantas están ubicadas en entornos urbanos, algunas junto a zonas naturales. Únicamente 18 plantas se encuentran dentro de Espacios Naturales Protegidos. En concreto, 16 instalaciones se localizan dentro del Parque Regional de la Cuenca Alta del río Manzanares y una en el Parque Regional del Curso Medio del Río Guadarrama y su entorno.

Nuestras 5 plantas de gas natural licuado, GNL, están situadas en zonas naturales junto a zonas urbanizadas, ninguna situada en espacios naturales protegidos. Contamos con 6.196 Km de distribución de gas Natural en la Comunidad de Madrid, con 206 estaciones de regulación y medida, ERM, de las cuales 10 se encuentran en espacios protegidos, en concreto 8 en el Par-

que Regional de la Cuenca Alta del Manzanares y 2 en el Parque Regional del Curso Medio del Río Guadarrama y su entorno.

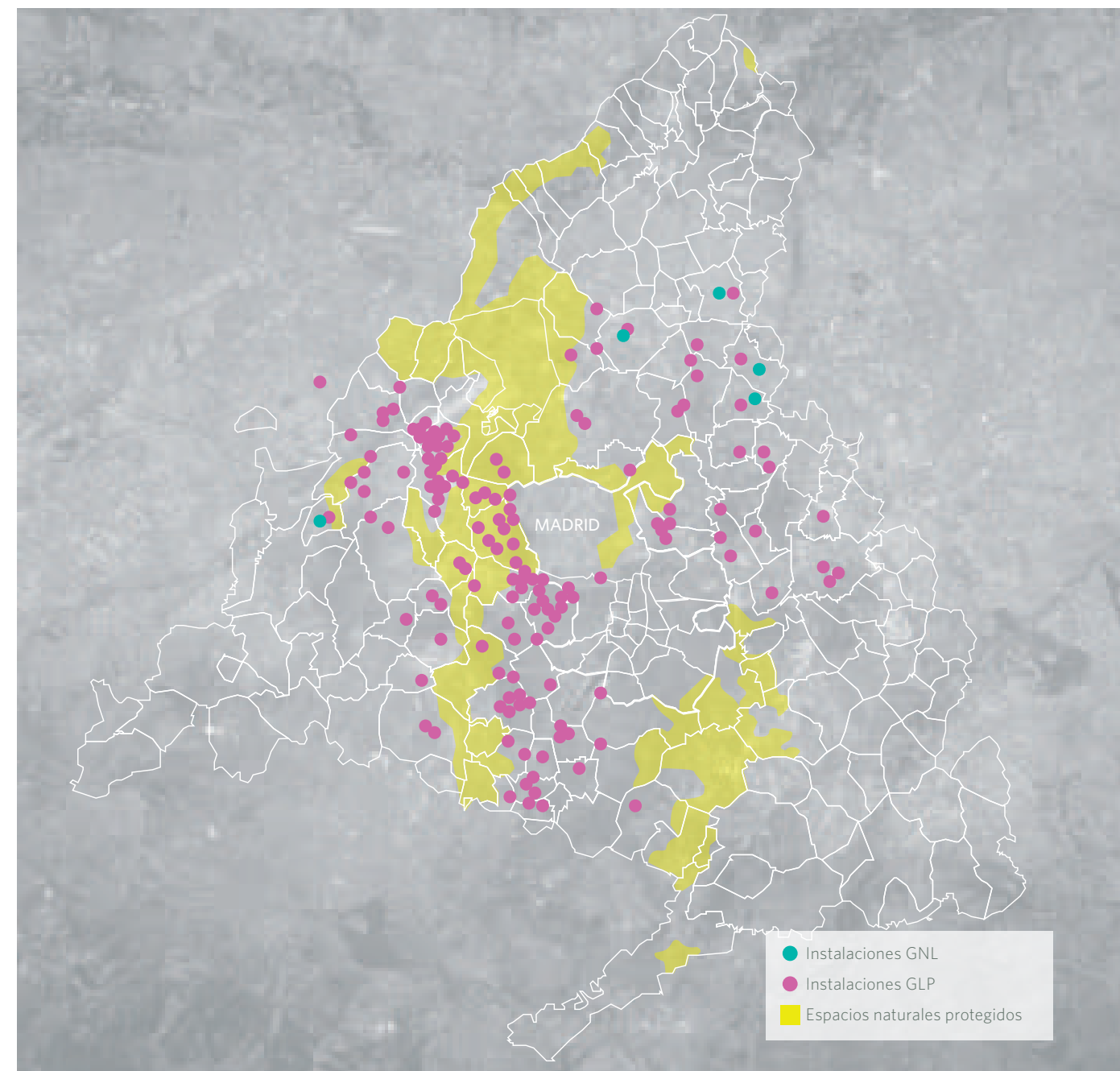
Para las instalaciones ubicadas en estas áreas protegidas, se ha realizado el inventario de hábitats de interés comunitario utilizando la herramienta GEOPORTAL MAPAMA del Ministerio de Agricultura, pesca y alimentación. Actuando igualmente para las instalaciones ubicadas en zonas limítrofes a dichas áreas. Los hábitats prioritarios inventariados en general en estas instalaciones son:

- Zonas subestépicas de gramíneas y anuales del Thero-Brachypodietea (Cód. hábitat 6220)
- Estanques temporales mediterráneos (Cód. hábitat 3170)
- Bosques endémicos de Juniperus spp. (Cód. hábitat 9560)

De igual forma están identificadas las especies que aparecen en la Lista Roja de Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), distinguiendo las distintas especies y su clasificación: especie en protección especial (EPE), especie vulnerable (EV) y especies en peligro de extinción (EP). De forma general podemos hablar de especies de protección especial, especialmente aves. Existen muy reducidos casos de especies vulnerables y en peligro de extinción.

Las instalaciones citadas están afectadas por la Ley 26/2007 de 23 de octubre de Responsabilidad Ambiental y se han cumplido todos los trámites administrativos exigibles habiendo sido necesario establecer garantías financieras específicas para 3 de estas instalaciones, Villafranca del Castillo, La Berzosa y Villanueva de la Cañada.

UBICACIÓN DE LAS PLANTAS DE GLP Y GNL DE MRG EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID



NÚMERO DE ESPECIES PROTEGIDAS O CATÁLOGADAS EN EL ENTORNO DE LAS PLANTAS DE GLP

	La Berzosa			Molino de la Hoz			Zarzaquemada			Princesa			Estoril II			Villanueva de la Cañada			Golf Las Rozas			Villafranca del Castillo		
	RPE	VU	EP	RPE	VU	EP	RPE	VU	EP	RPE	VU	EP	RPE	VU	EP	RPE	VU	EP	RPE	VU	EP	RPE	VU	EP
Anfibios	6			4			2			3			3			4			4			2		
Reptiles	1			7			5			9			9			9			7			6		
Aves	79	2	1	63	2		32	1		52	1	1	54	1	1	60	1		76	1		72	2	1
Mamíferos	1									3			3			1						2		
Invertebrados				1									2			2			1			1		
Peces				1												1			1			7		

RPE= especies en protección. | VU= especies vulnerables. | EP= especies en peligro de extinción

Madrileña Red de Gas siguiendo su metodología de trabajo ha identificado los aspectos e impactos al medioambiente derivados de la presencia de sus instalaciones en las diferentes etapas: construcción, mantenimiento, posible modificación y desmantelamiento, evaluando los riesgos y aplicando las medidas de protección o mitigación necesarias. La identificación tiene en cuenta los aspectos directos e indirectos de los procesos asociados al ciclo de vida de las instalaciones, así como los potenciales derivados de hipotéticos accidentes y/o incidentes. Una vez identificados se someten a la evaluación con el objeto de conocer los aspectos significativos y tomar las acciones necesarias.

Esta evaluación para los aspectos directos se realiza valorando tres variables: toxicidad (T), medio receptor (MR) y cantidad (C), en el caso de indirectos se tiene en cuenta la toxicidad y el medio receptor. Para los aspectos potenciales se consideran las variables frecuencia (de la ocurrencia del suceso) y la severidad de las consecuencias. Utilizando para ello, criterios de valoración estandarizados en la Compañía, obtenidos con el trabajo

La existencia de pequeñas fugas es un elemento inevitable, si bien se reparan en el momento de la detección y existen medios para la prevención y control de la emergencia.

y consenso de las diferentes Unidades de Negocio. Todo ello recogido en un procedimiento del sistema de gestión bajo la norma UNE-EN ISO 14001:2015. Es importante señalar que anualmente se revisa este análisis.

En lo que respecta al análisis de aspectos potenciales, resumimos en la tabla el resultado indicando los aspectos evaluados como significativos.

El resultado del análisis lleva aparejado un conjunto de acciones para asegurar el control del riesgo, en concreto para este tipo de aspectos las acciones son:

- Formación y sensibilización del personal propio y de la empresa contratista que trabaja en las instalaciones, promoviendo el compromiso a partir de pequeños hábitos o prácticas relacionadas con el cuidado y el respeto en el que operamos, actuando de manera consciente y responsable. Durante 2020 ocasionado por la pandemia no se realizaron este tipo de actividades de sensibilización; si están contempladas para 2021.
- Asegurar a través de los procesos de compras, tal y como desarrollamos en el capítulo de cadena de suministro, el compromiso medioambiental de las empresas contratadas.
- Procesos, procedimientos y normas para la gestión y control de residuos, trabajos limpieza de instalaciones, etc. para las distintas fases del ciclo de vida de las instalaciones, de obligado cumplimiento por el personal interno y por las empresas contratistas, destacando especialmente los mecanismos de control in situ de los residuos de construcción y demolición y el seguimiento de las aguas de inertizado de los depósitos de las plantas de GLP que son desmanteladas.
- Puesta en marcha una herramienta informática (a través del software de gestión digital de los procesos del Sistema Integrado de Gestión) sobre la que será obligatorio y fácilmente controlable registrar todos los procesos de gestión de residuos.
- Visitas de control operacional durante los trabajos, y controles documentales, analizando y tomando las medidas necesarias cuando se detectan incumplimiento.

PLANTAS EN ESPACIOS PROTEGIDOS DESMANTELADAS POR MRG EN 2020

Denominación de la planta	Localidad	Tipo de depósito	Superficie (m²)
Conj. Flor de Lys	Torrelodones	Enterrado	28
Villa Bilbao	Hoyo de Manzanares	Aéreo	112
Urb. Los Herrenes	Torrelodones	Enterrado	200
S.U.M. Torrelodones	Torrelodones	Enterrado	144
Los Almendros	Torrelodones	Enterrado	45
Calle Madrid	Hoyo de Manzanares	Enterrado	16,5
<b>Total superficie de plantas desmanteladas</b>			<b>545,5 m²</b>

Durante 2020 hemos clausurado 6 plantas de GLP ubicadas en espacios protegidos, todas ellas situadas en el Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares, suponiendo en conjunto 545 m² de superficie recuperada.

Toda obra de construcción, en este caso de desmantelamiento, cuenta con un Director Facultativo designado por MRG, responsable de aprobar al comienzo de los trabajos el plan de gestión de residuos de construcción y demolición desarrollado por el contratista de ejecución de las obras y de firmar el certificado final de las obras.

MRG contrata a una empresa externa para que realice la toma de datos, y en su caso de muestras, para la redacción del preceptivo informe de clausura de suelos contaminados. Dichos informes se presentan ante la Autoridad Competente de La Comunidad de Madrid, quien emite una resolución administrativa al respecto.



# Nuestros empleados

## 6. NUESTROS EMPLEADOS

### 6. NUESTROS EMPLEADOS

El comportamiento de los empleados de MRG se rige por su código ético, disponible para su consulta en el repositorio digital de gestión documental, con acceso universal para todos los empleados. Este código ético se inspira en la Misión, Visión y Valores de MRG, a las que complementa, y constituye el modelo de actuación para asegurar el comportamiento adecuado en el desempeño profesional.

#### 6.1 CAPITAL HUMANO EN CIFRAS

102-7 102-8

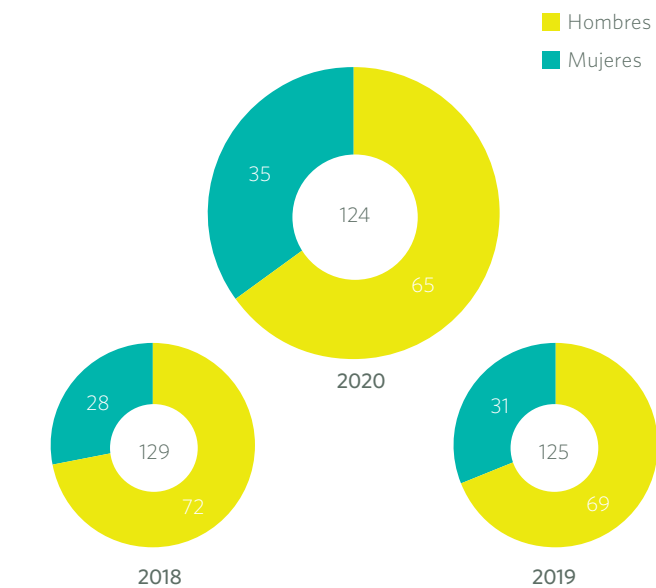
MRG cuenta actualmente con 124 trabajadores, sin incluir los jubilados parciales. El 65% de la plantilla corresponde a hombres. No obstante, en los últimos años se ha puesto de manifiesto un aumento del número de mujeres.

Prácticamente toda la plantilla de MRG cuenta con un contrato indefinido: en 2020 este dato supone el 96% de la plantilla. (33% mujeres, 67% hombres). De los contratos indefinidos, el 99,2% de la plantilla cuenta con un contrato a jornada completa; sólo el 0,8% tiene un contrato a jornada no completa (corresponde a una mujer).

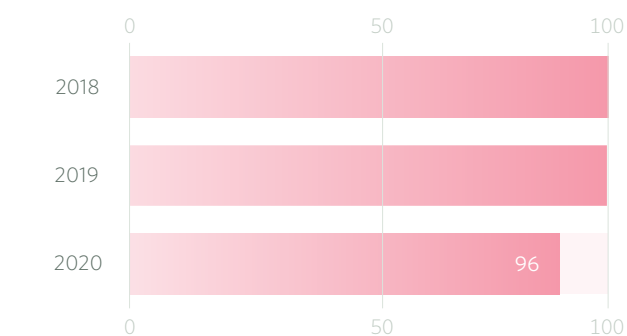
El 4% de la plantilla corresponde a empleados con contrato temporal (20% hombres y 80% mujeres).

En MRG apostamos por la igualdad de género y por el talento. Con el objetivo de hacer de nuestros profesionales agentes naturales del cambio, se han realizado en los últimos años programas de innovación y de gestión del cambio, cursos de formación y encuestas para conocer las necesidades de nuestro equipo, que un año más se ha renovado con nuevas incorporaciones.

EMPLEADOS TOTALES SEGÚN EL GÉNERO (%)

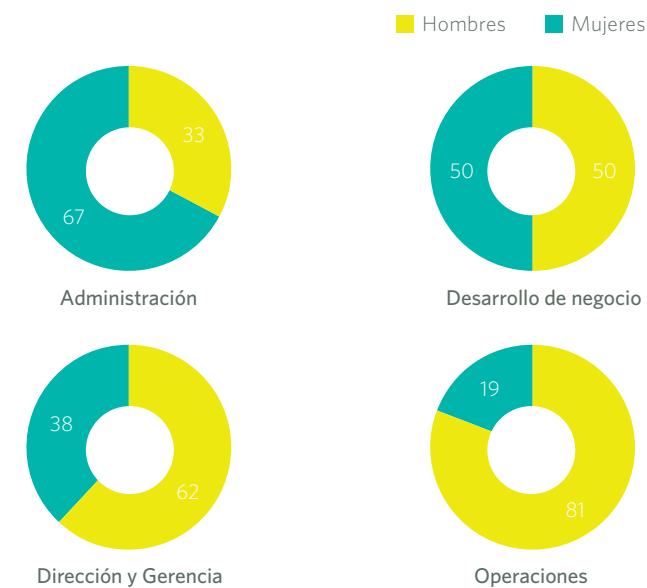


PLANTILLA CON CONTRATO INDEFINIDO (%)

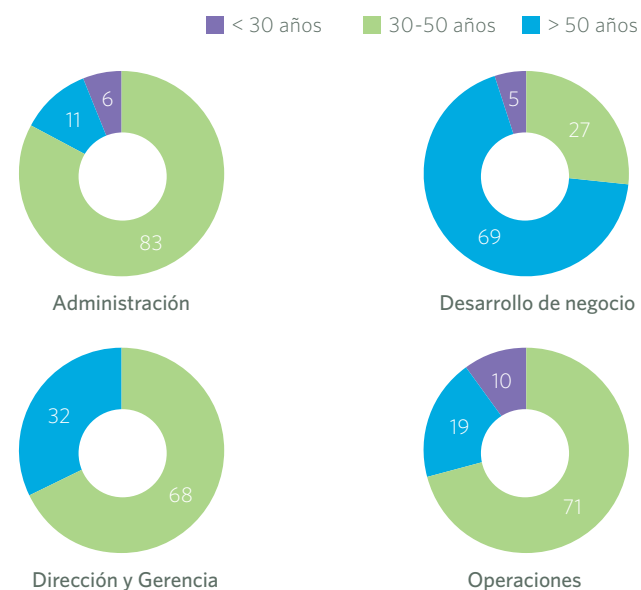


Un 3,2% de la plantilla está acogida a reducción de jornada, siendo todo mujeres, al ser el colectivo que solicita dicho permiso.

EMPLEADOS SEGÚN EL GÉNERO Y LA CATEGORÍA PROFESIONAL (%)



EMPLEADOS SEGÚN LA EDAD Y LA CATEGORÍA PROFESIONAL (%)



### 6.2 PRÁCTICAS DE RECURSOS HUMANOS

#### Relaciones laborales

102-41 402-1

En MRG tratamos de negociar y adaptar las condiciones de trabajo a las necesidades de los empleados.

MRG cuenta con un Convenio Colectivo que cubre al 32,3% de la plantilla, excluyendo a los jubilados parciales. El 67,7% restante se rige bajo el Estatuto de los Trabajadores. En el año 2017 se aprobó el II convenio colectivo 2017-2021, disponible para su consulta en el repositorio digital de gestión documental.

Se respetan los derechos de los empleados, existe total libertad de asociación y se garantiza una cultura de diálogo y negociación. Los representantes de los trabajadores, que constituyen el comité de empresa, representan a todos los trabajadores y trabajadoras de la empresa, a excepción del Director General. Los acuerdos colectivos que se alcanzan con la representación social pueden llegar a cubrir hasta el 99,26% de la plantilla.

Ante cualquier cambio operacional, la comunicación se suele realizar con un mínimo de dos semanas de antelación, y en todo caso, cumpliendo cualquier requisito establecido por la ley.

En caso de que sean resultado de negociación colectiva, estos cambios se especifican en la negociación de acuerdo colectivo, incluyendo los plazos de aviso establecidos.

#### Conciliación laboral

401-2 401-3

Existe una política de conciliación entre el entorno laboral y el personal, que permite, cuando ello es necesario y acreditado, la racionalización de horarios, el trabajo a distancia y la aprobación de adaptaciones de jornada, tanto para hombres como para mujeres, en el marco de las previsiones contenidas en el

## 6. NUESTROS EMPLEADOS

ordenamiento social. De esta forma, nuestros trabajadores y trabajadoras pueden solicitar la adaptación de su jornada, para procurar una mejor conciliación de su vida laboral y familiar.

Conforme a lo previsto en el Estatuto de los Trabajadores, la empresa ha negociado con los trabajadores y trabajadoras que así lo han solicitado, las vías de conciliación, teniendo en cuenta las necesidades planteadas por las personas interesadas y las posibilidades organizativas de la Unidad a la que se encuentran adscritas. Hasta el momento, todas las negociaciones al respecto, han concluido con acuerdo.

Actualmente, a excepción del personal que realice trabajos en campo, el resto de plantilla presta servicios en remoto desde sus domicilios, siguiendo las prevenciones de evitación de contagios por Covid19, contempladas en la regulación gubernamental en materia de estado de alarma sanitaria nacional. La situación actual es excepcional, derivada de la pandemia Covid19. Cuando finalice el estado de alarma sanitaria, y sean levantadas las medidas y/o recomendaciones de las autoridades competentes, la empresa considera la posibilidad de analizar y en su caso aplicar las previsiones contenidas en el Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia, previa valoración de su oportunidad y eventual aplicación en MRG, así como de los supuestos concretos en los que, llegado el caso, pudieran aplicarse el RDL.

En el año 2020, tres empleados de Madrileña Red de Gas han disfrutado de permisos parentales, de los cuales dos de ellos son hombres.

Todos los empleados que se han acogido a algún tipo de permiso se han incorporado a su puesto de trabajo con las mismas condiciones una vez finalizado el periodo, siendo las tasas de regreso al trabajo y de retención del 100% en los últimos años.

### APORTACIONES AL PLAN DE PENSIONES

Plantilla	Contribución
54%	1,5%
9%	1,7% - 1,9%
26%	1,7% - 1,9%
4%	1,7% - 1,9%
Resto	Importe fijo

### Beneficios para los empleados

201-3 401-2

Desde MRG se ofrecen iniciativas para promover el bienestar de sus empleados, adaptadas a sus necesidades y recursos.

Los principales beneficios ofrecidos son:

- Seguro médico
- Primas de seguros para ahorro y jubilación
- Ticket restaurante o compensación de comida para trabajadores con jornada partida
- Ayuda para estudios universitarios para empleados

Además de las ayudas recibidas a través del Plan Mus o Plan Movalt, los trabajadores reciben apoyo económico para la adquisición de vehículos que funciones por GNC.

En relación a los vehículos de ahorro destinados a sistemas de pensiones privados, MRG dispone de un Plan de Pensiones o de un Plan de Previsión; así como de un seguro de vida para la totalidad de la plantilla. Su funcionamiento queda definido en los reglamentos de especificaciones de cada uno de ellos.

Al tratarse de un sistema (de pensión o previsión) de aportación definida, no se requiere de la existencia de un fondo distinto para pagar las obligaciones, quedando limitadas éstas al importe de las aportaciones definidas que realiza la Compañía.

## 6.3 IGUALDAD Y DIVERSIDAD

102-35 102-36 102-38 102-39 401-1

405-1 405-2 412-2

En Madrileña Red de Gas apostamos por la igualdad y la diversidad en nuestro entorno laboral. Fomentamos la igualdad de género a través de promociones internas, selección y formación, ofreciendo mismas oportunidades e implantando planes de igualdad.

En el año 2020 se ha comenzado con la negociación del plan de igualdad. Está previsto, en 2021, impartir formación al respecto. El Comité de Dirección está integrado el 29% por mujeres y el 71% por hombres. La única relación laboral de Alta Dirección, es la relativa al Director General de MRG.

En el año 2020, el 43% de los miembros del Comité de Dirección pertenecen a la franja de edad de entre 30 y 50 años y un 57% son mayores de 50 años.

El 2,42% de la plantilla total procede de otro país. Por categorías: en la categoría de Dirección y Gerencia el 9,5% procede de otro país, en el resto de categorías juntas, el 0,9%.

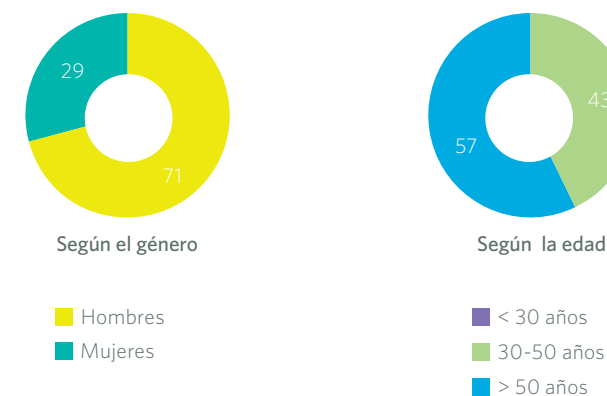
### Remuneración

En cuanto a las políticas salariales establecidas por la Compañía, se pone especial foco en retribuciones basadas en competencias y objetivos y asociada a los años de experiencia y a la categoría laboral.

Para analizar la igualdad retributiva entre hombres y mujeres se calcula el ratio de remuneración de mujeres frente a hombres, establecido teniendo en cuenta por un lado el salario fijo y por otro el coste empresa, sin considerar la retribución complementaria y se compara el promedio para mujeres frente a hombres por categoría laboral.

### COMPOSICIÓN COMITÉ DE DIRECCIÓN

(%)



### RATIO SALARIO F/M

Según el salario base

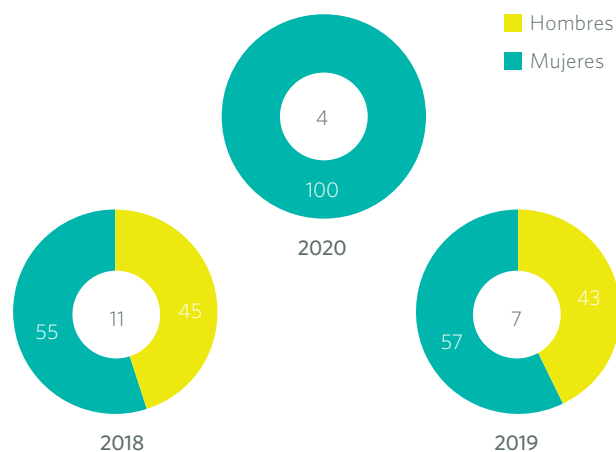


Según el coste para la empresa

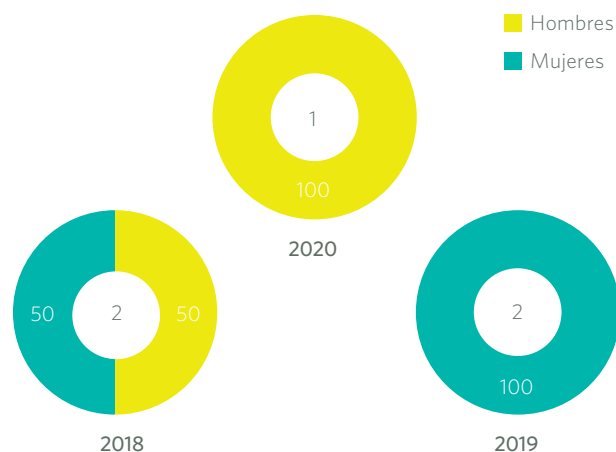


Nota: en el cálculo de estos ratios no se ha considerado la categoría Dirección / Gerencia.

NUEVAS CONTRATACIONES SEGÚN EL GÉNERO (%)



PROMOCIONES INTERNAS SEGÚN EL GÉNERO (%)



En 2020, todas las nuevas incorporaciones han sido mujeres, en las siguientes franjas de edad:

- Por debajo de 30 años: 2 nuevas incorporaciones
- Entre 40 - 50 años: 2 nuevas incorporaciones

En 2020, la compensación total anual de la persona mejor pagada es 1,47 veces la mediana del resto de empleados.

El ratio del incremento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana del resto de empleados ha sido 0,22.

Como persona mejor pagada no se ha tenido en cuenta a la dirección. Para este cálculo se ha considerado el coste empresa de cada empleado, excluyendo para ello horas extras y kilometraje, y calculando para empleados con jornada reducida o su equivalente a jornada completa.

**Actuaciones en materia de discapacidad**

A cierre de 2020, la plantilla de MRG cuenta con 2 empleados con discapacidad, cumpliendo así con la Ley General de Discapacidad (LGD).

Además, contamos con Fundaciones y Empresas que trabajan en la inclusión laboral y la creación de empleo en favor de las personas con discapacidad.

**Proceso de selección**

Día a día trabajamos para llevar a cabo procesos de selección y promoción justos y equitativos. A la hora de analizar la idoneidad de los candidatos, los criterios se basan estrictamente en el perfil profesional.

Además, se promueve el talento femenino con programas de formación y mentorización orientados a dotar de mayores responsabilidades y funciones a mujeres para facilitar su acceso a puestos de mayor responsabilidad y retribución. Así, en los últimos años, múltiples promociones han sido para mujeres.

6.4 GESTIÓN DEL TALENTO

404-1 404-2 404-3

La gestión del talento es un pilar fundamental en MRG. Nuestra estrategia para alcanzar una mayor eficacia y productividad por parte de nuestros profesionales se ha centrado en dos líneas: la humanización organizacional, que se basa en priorizar el bienestar de las personas, y el liderazgo colectivo, focalizado en la obtención de resultados a través de la motivación y el compromiso del equipo ante los desafíos marcados.

Es importante en MRG gestionar adecuadamente el relevo generacional de la plantilla y el rejuvenecimiento de sus empleados, por lo que se realiza de manera progresiva, considerando la importancia de establecer un equilibrio entre la experiencia aportada por los veteranos y los niveles de competitividad e innovación de los jóvenes.

La edad media de la plantilla se sitúa en 43,4 años, sin considerar jubilados parciales y 45,2 considerándolos.

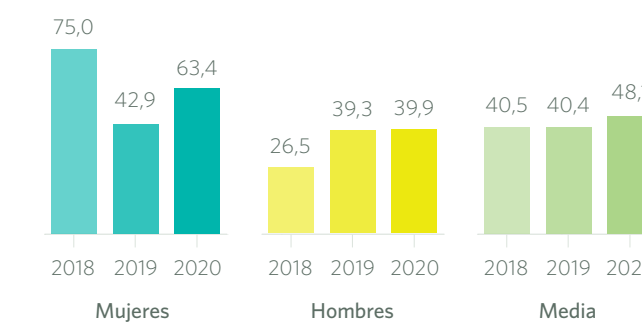
**Plan de formación y programas formativos**

Uno de los pilares fundamentales es la formación continua de nuestros empleados. En 2020 se han impartido 5.961,5 horas de formación, que suponen una media de 48 horas por empleado.

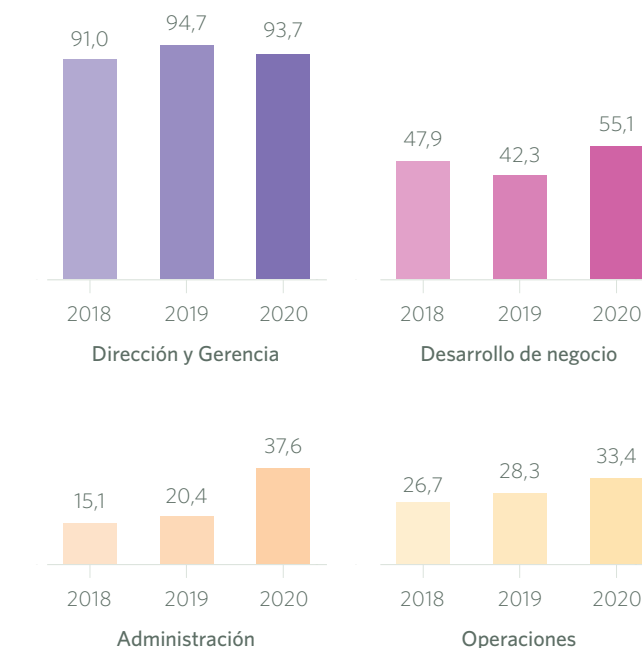
- Formación en Prevención, Medio Ambiente y Calidad: Además de los programas dirigidos anualmente a temas habituales como los riesgos en la oficina o la seguridad vial, también en 2020 hemos incorporado formación de prevención contra el Covid19, prevención para los riesgos asociados al trabajo remoto y especial hincapié en el tema de los EPIS para el personal que ha tenido que seguir desempeñando su labor en la

TIEMPO MEDIO DE FORMACIÓN (horas)

Según el género



Según la categoría laboral



## 6. NUESTROS EMPLEADOS

### PROGRAMAS FORMATIVOS

	Horas	Acciones	Participantes	Plantilla
Corporativa	51,5	3	35	27%
Habilidades	1.170,0	8	98	31%
Idiomas	1.363,0	5	49	14%
Negocio	2.634,0	10	30	18%
Ofimática	145,0	4	25	18%
Prevención, medio ambiente y calidad	598,0	11	248	100%

En 2020 se han impartido 5.961,5 horas de formación, que suponen una media de 48 horas por empleado.

calle, incluyendo información y formación acerca de su correcta utilización y gestión como residuo controlado.

Además, como complemento a estas formaciones se ha asistido a los empleados con el acceso a vídeos de ejercicios para evitar lesiones.

Actuaciones específicas al respecto se detallan en el apartado 6.6 Seguridad y Salud.

- **Formación en Ofimática:** Además de formación en idiomas, conocimientos avanzados de ofimática en un mundo cada día más tecnológico se vuelven imprescindibles. Por ello desde la empresa trabajamos programas como el Power BI o herramientas como Hangouts y otros derivados de Metodología AGILE. Saber manejar este tipo de programas hoy en día te abre puertas en el mercado laboral y por tanto incrementa la empleabilidad de nuestros profesionales.
- **Formación en Idiomas:** En MRG tenemos claro la importancia de que nuestros profesionales cuenten con un buen nivel de inglés y por eso a la gente que participa en esta formación se le facilitan modalidades desde la telefónica a la presencial y todo tipo de cursos como máster intensivos o cursos blended. Precisamente porque hoy en día el dominio del inglés es un aspecto imprescindible en el mercado laboral, les aporta una mejor empleabilidad. Destacar que, debido a la situación actual, las clases presenciales pasaron por necesidad a ser virtuales.
- **Formación en Negocio:** Destacan las Energías Renovables como principal foco.

- **Formación en Habilidades:** En un futuro como decimos eminentemente tecnológico las habilidades se vuelven la principal identidad que diferencia unos profesionales de otros. Saber liderar el cambio, trabajar en equipo además de gestionar equipos, y además tener iniciativa y saber Innovar todo ello sumado a unas buenas capacidades a la hora de presentar van haciendo de nuestros profesionales sin duda, perfiles atractivos para el mercado. En 2020 se ha destinado la formación en habilidades a trabajar aspectos como Innovación, liderar el cambio, Iniciativa y Proactividad, Cooperación y Trabajo en Equipo y Gestión de Equipos principalmente.

Además, dentro de la formación en habilidades, se ha formado a los trabajadores en Planes de Desarrollo Individual (PDI), dirigida a trabajar en los Planes de Desarrollo de cada empleado. Se les enseña a preparar un plan de desarrollo en base a las metas que quieren alcanzar. Esto les permite a través del Plan trabajar en aquellas competencias que tienen mayor margen de mejora y crecer profesionalmente y en consecuencia tener una mejor empleabilidad.

- **Formación Corporativa:** Esta formación ha abarcado las acciones formativas en Ciberseguridad y Blanqueo de Capitales.

Con objeto de fomentar una cultura de innovación en MRG, en el año 2019 se lanzó el programa Experiencias de Innovación, tu startup. A través de este programa se pone de manifiesto el compromiso por formar a las personas en conocimientos basados en la innovación, mejora de procesos y desarrollo personal. Se han organizado presentaciones y seminarios acerca de temas variados como "Marketing Digital" y "Espacios Creativos".

### Evaluación del desempeño

El 100% de los empleados en MRG reciben una evaluación personalizada de su desempeño a través de entrevistas personales con sus responsables.

Asimismo, en caso de nuevas incorporaciones, durante el primer año, desde el departamento de RRHH, se realiza un seguimiento personalizado, a través de conversaciones telefónicas o videollamadas, tanto con la persona recién incorporada como con el responsable directo donde se analizan los siguientes aspectos:

- **Persona recién incorporada:** se analiza si dispone de todos los recursos que debe disponer para realizar su trabajo, cómo es la relación con los compañeros y con su responsable y su adaptación a la empresa y a la unidad.
- **Responsable:** adaptación al puesto de la persona incorporada, cómo es la relación con sus compañeros, aspectos relativos a puntualidad, capacidad de aprendizaje y nivel de responsabilidad.

Tras el periodo de prueba de la persona recién incorporada, que varía de 2 a 6 meses en función del perfil, el responsable directo cumplimenta un test para evaluar si el candidato ha superado dicho periodo. Además, se ha implantado recientemente un formulario para la evaluación del desempeño de nuevas incorporaciones a la semana, al mes y a los tres meses, que permite disponer de un feedback continuo de su responsable.

Actualmente se ha puesto en marcha un proyecto piloto, Conecta, dirigido a alinear la evaluación del desempeño con la detección de necesidades de formación y el Plan de Desarrollo Individual.

### 6.5 DIÁLOGO CON LOS EMPLEADOS

Para valorar la situación actual de la Compañía y buscar soluciones a posibles carencias en el entorno laboral, se realiza una encuesta de clima laboral. Los resultados de la última encuesta, realizada en 2019, muestran una mejora de un 26,6% en la percepción de los empleados.

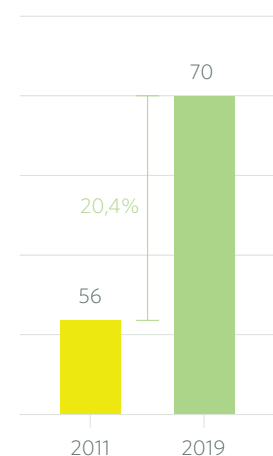
Por otro lado, y gracias a esta iniciativa, hemos detectado que nuestros profesionales echan en falta un mayor conocimiento de las actividades que se desarrollan en otras áreas de la compañía, así como un mayor feedback por parte de los responsables directos.

En respuesta a esta demanda, desde el departamento de recursos humanos y con la colaboración del Comité de Dirección se han puesto en marcha dos proyectos:

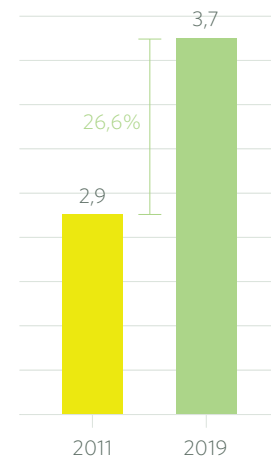
- **Evoluciona:** sesiones orientadas a acercar a la plantilla a diferentes áreas de negocio, contando como ponentes con los 3 directores de las áreas de negocio.  
Se organizaron 3 sesiones distanciadas en el tiempo para facilitar la asistencia a un mayor número de empleados.
- **Conecta:** proyecto para conectar personas y procesos basado en la alineación de la evaluación del desempeño con la detección de necesidades formativas y el Plan de Desarrollo Individual.

En el mes de abril se envió a todos los trabajadores una encuesta voluntaria sobre condiciones de trabajo en el domicilio particular, con una participación de 64 trabajadores. A raíz de los resultados, se han mejorado las condiciones para el trabajo en remoto.

PARTICIPACIÓN



VALORACIÓN



El compañerismo y el trabajo en equipo destacan como los aspectos mejor valorados de la cultura de MRG.

### 6.6 SEGURIDAD Y SALUD

- 403-1
- 403-2
- 403-3
- 403-4
- 403-5
- 403-6
- 403-7
- 403-8
- 403-9
- 403-10

El año 2020 ha estado marcado por una clara orientación hacia la gestión COVID:

- Se ha dotado a todos los trabajadores con funciones en campo de material de higiene, así como de nuevos y específicos Equipos de Protección Individual - EPIS
- Se han definido protocolos para garantizar medidas de protección a clientes, empleados y colaboradores, entre ellos los protocolos para actuaciones domiciliarias,
- Se han implantado nuevas medidas de seguridad e higiene en todos los procesos.
- Se ha orientado la gestión de empresas contratistas ligadas a la situación.
- En las obras ejecutadas se han desarrollado anexos a los planes de seguridad y salud con medidas preventivas específicas frente al Covid-19.
- Se ha desarrollado un plan para la gestión de contactos estrechos y cuarentenas y se ha instaurado el trabajo a distancia en todas aquellas actividades que lo permiten.

Es objetivo prioritario en MRG la reducción de la accidentabilidad para, en 2021, alcanzar el objetivo de 0 accidentes para personal propio.

Para su consecución, en MRG se ha definido una Política de Seguridad Industrial y Prevención de Riesgos Laborales. Además,

estamos inmersos en el proceso de certificación de nuestro sistema de gestión de acuerdo con la Norma ISO 45001.

MRG ha optado por un concierto con un Servicio de Prevención Ajeno como modalidad organizativa de prevención de riesgos laborales al realizar actividades del Anexo I del RD 39/97 consideradas como especialmente peligrosas y por tener una plantilla inferior a los 250 trabajadores.

A lo largo de 2020 se han realizado 286 visitas de control operacional distribuidas entre todas las actividades relevantes y realizadas por inspectores de control operacional y coordinadores de seguridad y salud, detectándose en ellas 95 informes con incidencias de carácter preventivo. Estas incidencias corresponden a falta de información en el Servicio de supervisión documental de proveedores relacionadas con formación, EPIs o certificados de aptitud.

Aunque la filosofía de la empresa contempla la realización de simulacros de emergencia, en 2020, y motivado por las limitaciones impuestas por la pandemia Covid-19, no se han podido realizar.

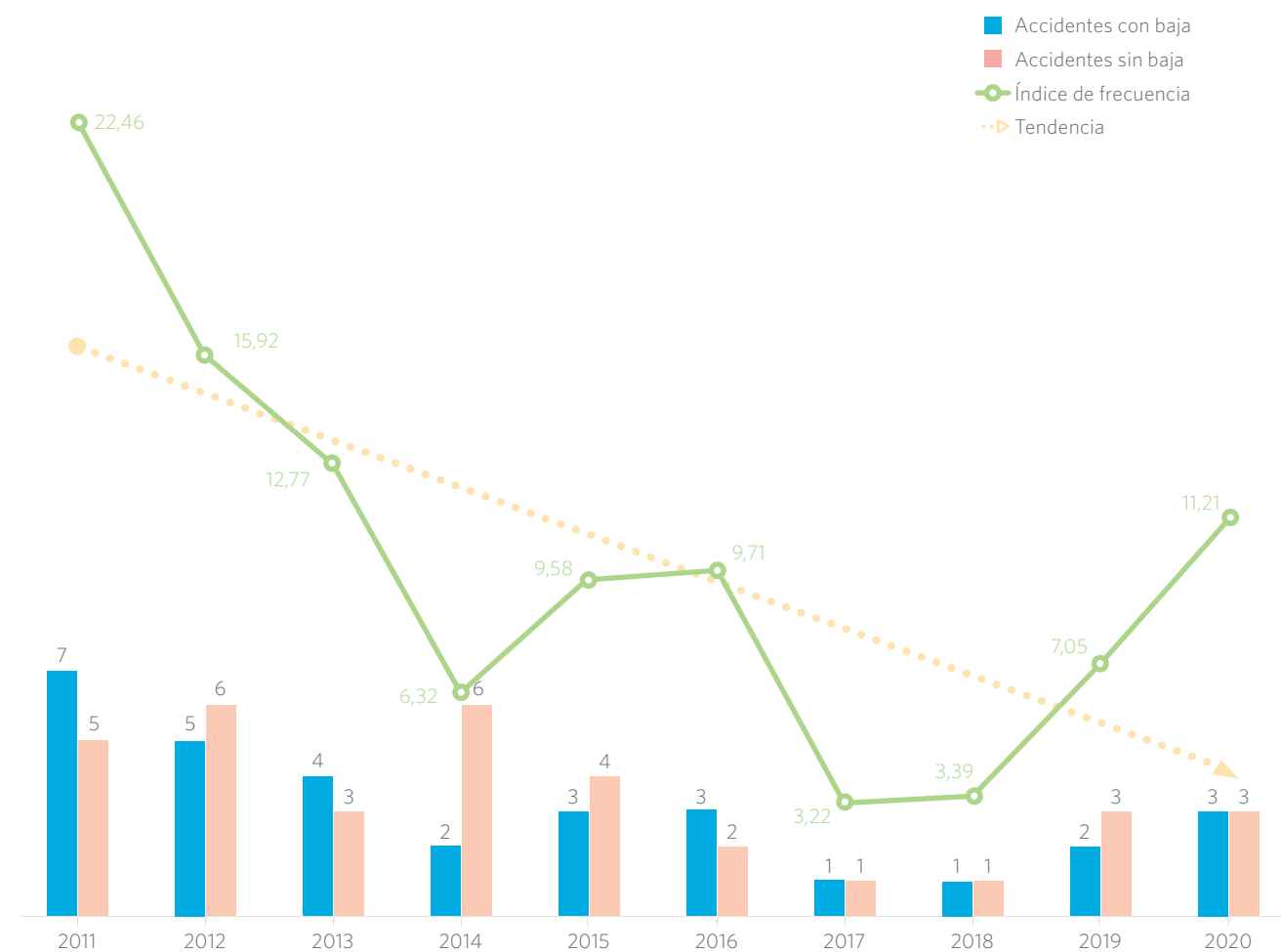
Cabe destacar que no se han registrado casos de enfermedad laboral.

#### Cuidado de la salud de nuestros empleados

A lo largo de 2020, se han realizado 86 reconocimientos médicos. Los reconocimientos médicos se realizan de manera individualizada en función de los riesgos asociados a cada puesto. En el año 2020, se realizó una recopilación de información entre los trabajadores, con el fin de identificar a los trabajadores vulnerables frente al COVID-19, de acuerdo al "Procedimiento de actuación para los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales".



EVOLUCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD LABORAL



Nota: se define el índice de frecuencia como el número de accidentes con baja durante la jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas.

les frente a la exposición al SARS- CoV-2". Con el resultado de la recopilación de información entre el colectivo, el Servicio Médico de Vigilancia de la Salud, tramitó y analizó 11 expedientes.

Todos los trabajadores fueron calificados como aptos para desempeñar su trabajo habitual.

Durante 2020 y desde el inicio de la pandemia se han realizado un total de 118 pruebas diagnósticas y de detección de covid-19 a 111 trabajadores de MRG. Tras la campaña general realizada el mes de mayo/junio, se han ido ofreciendo estas pruebas de manera personal a los trabajadores, en función de las circunstancias.

Promoción de la salud de los empleados

- Servicio especialista  
Junto con el reconocimiento médico, todos los años se ofrece a los trabajadores servicios adicionales de vigilancia de la salud, con gran aceptación por parte de los trabajadores:
  - Cita privada con servicio de Oftalmología.
  - Pruebas de detección de cáncer de colon, para mayores de 50 años.
  - Posibilidad de incluir parámetros específicos en la analítica de sangre.
- Campaña de vacunación de la Gripe  
En el mes de septiembre, y como todos los años, se inició la campaña de vacunación de la gripe, que tuvo que ser cancelada debido a la falta de vacunas de los servicios de prevención ajenos y entidades privadas, pues casi la totalidad de las dosis fueron adquiridas por la Autoridad

En 2020 se han registrado 3 accidentes con baja, todos ellos de personal propio:

- 2 debidos a caídas/golpes
- 1 debido a sobreesfuerzo físico

Cabe resaltar que no se ha producido ningún accidente grave.

Para evitar este tipo de accidentes, se han realizado campañas orientadas a la prevención de trastornos músculo esqueléticos, recogiendo información sobre manipulación de cargas, ejercicios y consejos.

Sanitaria para destinarlas a los principales grupos de riesgo (personas vulnerables y personal sanitario).

En los últimos años, la media de plantilla interesada en esta medida ha sido de 15 trabajadores.

- Seguro privado  
MRG ofrece a sus empleados la opción de disponer de un seguro privado con Adeslas, como se ha comentado en el capítulo de Beneficios Sociales.

Actuaciones específicas ante la pandemia

A lo largo de 2020 se ha prestado especial atención al cuidado de los trabajadores por riesgos derivados de la crisis sanitaria.

Desde el inicio de la pandemia se han enviado por correo a todos los trabajadores campañas informativas y de concienciación, con el objetivo de adoptar las medidas preventivas necesarias

para ayudar a proteger la salud frente al Covid-19 y concienciar acerca de la gestión de residuos generados por la utilización de equipos de protección individual (EPIs) específicos.

Para las campañas de información, se han enviado infografías o vídeos facilitados por el Ministerio de Sanidad, por la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, desde Fremap y otras mutuas y servicios de prevención ajenos sobre las siguientes materias:

- Gestión emocional: guía de autoayuda ante el impacto psicológico de la pandemia
- Información Covid: contactos estrechos y cuarentena, brotes, tipos de pruebas.
- Medidas preventivas Covid: ventilación, distancia de seguridad, uso de mascarillas.
- EPIS: puesta y retirada de mascarillas, guantes, gafas de protección, buzos.
- Teletrabajo: consejos y recomendaciones.
- Hábitos saludables de ejercicio y alimentación.

Se han realizado una media de una o dos campañas semanales de información, adecuándolas a los distintos colectivos.

#### Formación en aspectos de Seguridad y Salud

Con el fin de garantizar la máxima seguridad para nuestros empleados durante la pandemia, se ha apostado por un aumento significativo de la formación on line.

Se ha limitado la formación presencial al colectivo de urgencias, cuya formación incluía una parte práctica de uso de EPI ante la situación de pandemia.

En 2020 se han realizado cursos en aspectos relacionados con seguridad y salud, con un total de 233 asistentes:

- Curso de personal de oficinas. Entidad formadora Previlabor, modalidad on-line.
- Curso de seguridad vial en el entorno laboral. Entidad formadora Previlabor, on-line.
- Curso de medidas de prevención y protección para la actividad laboral post-covid-19. Entidad formadora Quiron- Prevención, modalidad on line.
- Curso de Coronavirus y uso de EPIs. Entidad formadora Previlabor, modalidad presencial.
- Curso de teletrabajo. Entidad formadora Previlabor, modalidad on line.
- Curso de e-learning para prevención de trastornos musculoesqueléticos en el uso de pantallas de visualización de datos (Fremap).

#### Entrega de equipos de protección individual (EPIs) y material de protección frente al COVID

Desde el principio de la pandemia, se han adquirido mascarillas (quirúrgicas, higiénicas reutilizables, FFP2), guantes, gafas de protección, buzos y calzas. Este material se entrega al personal de Operaciones de Red y departamento de Expansión. Se han establecido unos criterios de entrega y recuento de stock para llevar un control del inventario.

Se ha elaborado una nota informativa de uso de EPIs, que se ha enviado a los departamentos implicados, y está disponible para su consulta en el repositorio digital de gestión documental. Además, se ha definido un proceso para la selección y homologación de EPIs.

#### Teletrabajo derivado de la crisis del Covid-19

En cumplimiento del RDL 8/2020, un 80 % de la plantilla de MRG se encuentra actualmente en situación de teletrabajo.

#### Servicios adicionales de salud

Desde MRG se llevan a cabo acciones encaminadas a facilitar a los profesionales un entorno y hábitos saludables.

- Servicio de fisioterapia  
MRG cuenta desde hace años con un servicio de fisioterapia, subvencionado en un 50% por la empresa. El servicio se realiza en las instalaciones de MRG bajo petición de cita.  
Durante 2020 y debido a la crisis de la pandemia el servicio se vio suspendido durante un tiempo volviendo a restablecer en el mes de noviembre, prestándose el servicio en los domicilios de los pacientes.
- Sesiones psicológicas  
Desde el comienzo de la pandemia se ofrece a todos los trabajadores de MRG un apoyo psicológico que consiste en sesiones telefónicas con un profesional para el asesoramiento, resolver dudas o inquietudes que se pueden tener en esta situación excepcional que estamos viviendo. Este servicio ha estado activo durante todo el año.
- Inscripción clases de Pilates  
Desde 2018 la empresa pone a disposición de los trabajadores interesados en participar en clases de pilates en una escuela concertada cerca de las oficinas de Pozuelo, pagando la empresa el 50% del coste mensual. El número de plazas es limitado y se asignan por orden de solicitud. Esta actividad ha tenido buena acogida, sin embargo tuvo que ser suspendida al inicio de la pandemia.

- Club de running  
Como iniciativa para fomentar la práctica de deporte, en el año 2019 se creó un Club de running con la finalidad de proporcionar a los empleados la motivación necesaria para realizar ejercicio. Se organizaron sesiones de una hora de duración con un entrenador subvencionado por la empresa. Con el abandono de las oficinas por el Covid-19, esta actividad se ha suspendido temporalmente. Durante este tiempo, el entrenador ha enviado misivas con vídeos e información para hacer ejercicio durante el teletrabajo.



# Cadena de suministro responsable

## 7. CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

102-8 | 102-9 | 102-12 | 102-13 | 204-1 | 407-1  
408-1 | 409-1

### PROVEEDORES DE MRG EN LA COMUNIDAD DE MADRID

#### Respecto al total de proveedores

	Total	Sede en CAM
De producto y de servicios	85	66%
De servicios	67	76%
De producto	20	93%

#### Respecto al volumen de compras

	Total (M€)	Sede en CAM
De producto y de servicios	31	88%
De servicios	22	87%
De producto	9	93%

## 7.1 DESCRIPCIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

Para una empresa como Madrileña Red de Gas en donde son pilares de su razón de ser:

- La extensión de la red de distribución y su mantenimiento seguro, incluyendo en ello a las plantas satélite, y
- La operación en la red de distribución con todos los servicios que esto significa,

La contratación de empresas de servicio para el conjunto de procesos que conforman su cadena de valor, es un elemento clave. La correcta gestión de la cadena de suministro es un aspecto claramente relevante para la sostenibilidad en MRG.

El 80% de las compras se realiza con 18 proveedores, de ellos dieciséis son proveedores de servicio, uno es proveedor de servicio y producto y por último hablamos de un proveedor de producto.

La principal partida en la compra de servicios es la construcción y el mantenimiento de la red, en línea con lo ya comentado. Siendo en este caso el impacto estimado de la mano de obra el 80%. Nuestros compromisos con el medioambiente, la calidad y la seguridad, solo podremos alcanzarlos si están trasladados correctamente hacia nuestros proveedores.

En cuanto a la compra de productos la principal partida se corresponde con el gas licuado del petróleo para las plantas satélite de GLP. El impacto estimado de la mano de obra en las compras de producto es del 30%.

Las operaciones significativas para Madrileña son las que superan los 20.000 euros anuales. Dentro de las compras significati-

vas a lo largo de 2020, un 88% han sido a proveedores locales, es decir a proveedores de la Comunidad Autónoma de Madrid.

Durante el año 2020 no se ha llevado a cabo ningún proceso de externalización nuevo, ni hemos tenido cambios importantes en nuestra cadena de suministro.

## 7.2 MINIMIZAMOS EL RIESGO EN UN PROCESO TRANSPARENTE

En MRG hemos establecido un sistema de gestión que normaliza los procesos de compra, asegurando: la transmisión de los niveles de exigencia en materia de calidad, medioambiente, seguridad y compromiso con los objetivos 2030.

Promovemos el mantenimiento de relaciones a largo plazo y de confianza con los proveedores, estableciendo mecanismos objetivos e imparciales de selección, velando siempre por el cumplimiento de los principios que establece nuestro Código Ético. El punto de partida para poder abordar correctamente los procesos de compras es disponer de un conjunto de proveedores homologados. Para ello es importante distinguir dos elementos clave para nosotros. Por un lado, identificamos los proveedores críticos, entendiendo como tales aquellos que nos brindan un producto o un servicio clave en nuestra cadena de valor (construcción, mantenimiento de redes, inspección periódica, operaciones domiciliarias, fabricantes de tubería de polietileno, etc.), a ello sumamos el concepto de servicios relevante, siendo estos servicios sensibles desde la perspectiva de calidad al requerirse el cumplimiento de requisitos técnico legales. Para estos servicios establecemos y mantenemos siempre actualizadas nuestras fichas de requisitos y los requerimientos incluidos en nuestro procedimiento de homologación, asegurando que siempre están en línea con los cumplimientos legales.

El carácter técnico legal de los requisitos, incluye necesidades de cualificación del personal que va a realizar los trabajos. Disponemos además con un proceso de homologación del personal de las empresas de servicios, al objeto de asegurar la capacitación y cualificación necesarias.

A través del Servicio de calificación de proveedores, en MRG obtenemos la información que nos permite llevar a cabo la evaluación inicial para la homologación de los proveedores críticos. En lo que refiere a la homologación como proveedores de servicios relevantes implica igualmente la evaluación de la documentación que ha de facilitar el proveedor acorde con los requisitos del servicio que puede prestar.

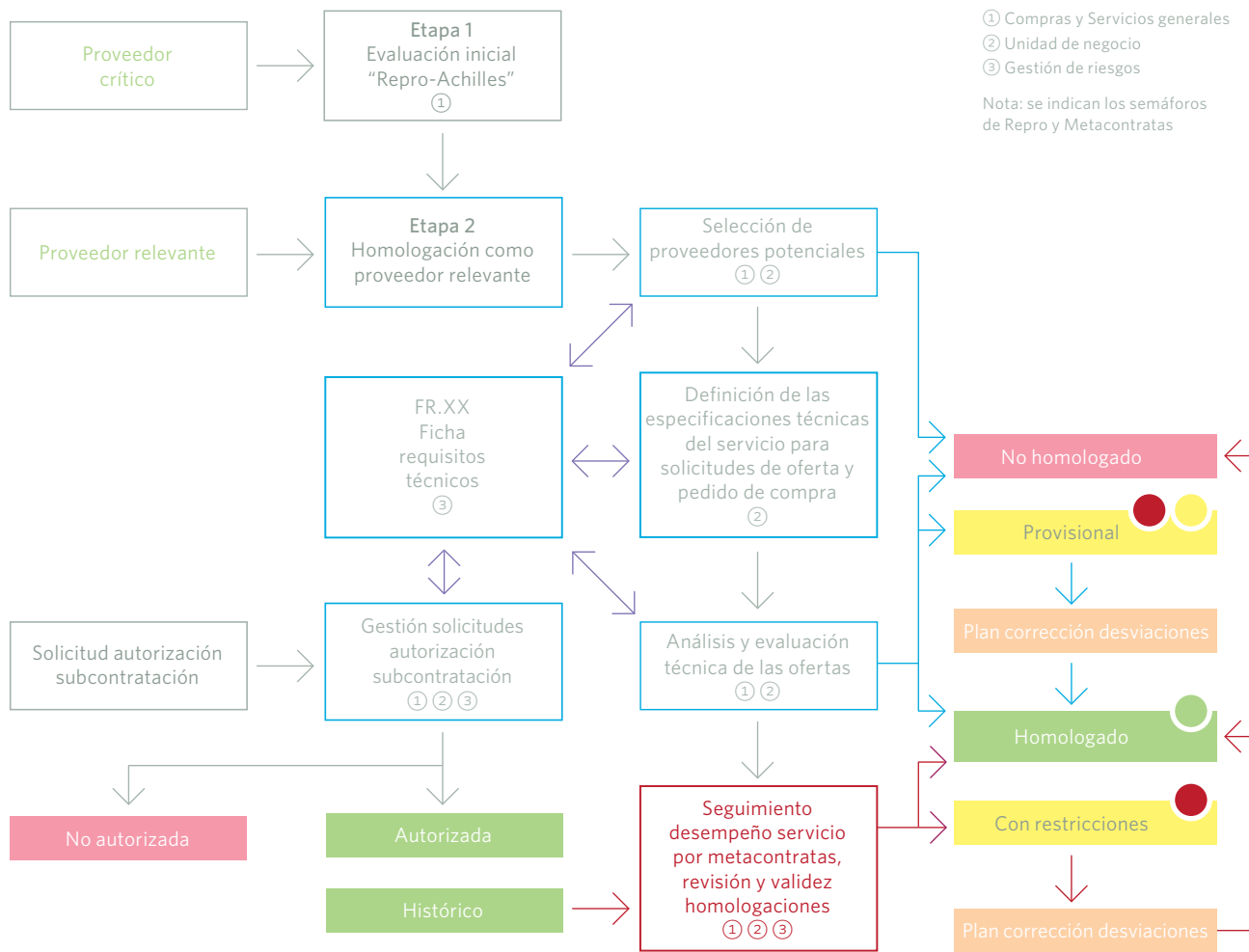
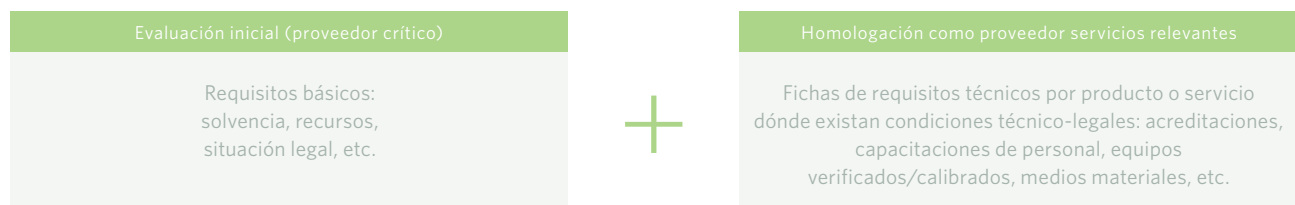
El proceso de homologación se retroalimenta a través del seguimiento del desempeño a los proveedores durante los contratos. Dentro del proceso de revisión de la homologación se llevan a cabo encuestas para recabar la opinión de las unidades sobre el servicio prestado.

Las necesidades de compra o contratación son planificadas y presupuestadas por las unidades de negocio o corporativas y gestionadas por Compras. Desde Compras integramos necesidades, si es posible, incrementando eficiencia en el proceso y mejorando las condiciones de compra.

Las unidades junto con las necesidades elaboran la especificación técnica de requisitos, que en los servicios relevantes tendrá en cuenta las fichas técnicas correspondientes. Una vez se dispone de la información y solo con los proveedores homologados para los servicios / productos que correspondan, se puede llevar a cabo el proceso de contratación.

Como criterio general se solicitan ofertas como mínimo a tres empresas, siendo obligatorio cuando el presupuesto es mayor

HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES



de 20.000 euros. Para ofertas superiores a 100.000 euros, se constituye una mesa de apertura de ofertas con participación de la unidad solicitante garantizando en todo momento la transparencia del proceso. A propuesta de la Unidad solicitante o de la Dirección de Servicios Jurídicos, también podrá asistir un abogado al acto de apertura de ofertas en procedimientos que se estime necesario.

Una vez resuelto los concursos se elaboran y firman los documentos de contrato. El departamento jurídico revisa y valida los contratos, velando por el cumplimiento legal de todos los términos y condiciones de los contratos. De forma general los contratos no podrán tener un alcance temporal superior a tres años. Forman parte de los documentos de contrato los requisitos de calidad medioambiente y seguridad operacional, siendo en consecuencia de obligado cumplimiento por parte del proveedor. Igualmente se anexan las cláusulas penales sobre cumplimiento legislativo y responsabilidad penal; en los contratos se les exige el cumplimiento legislativo a todos los niveles, laboral (PRL, cotizaciones, formación obligatoria para la actividad, etc.) y empresarial (cumplimiento con hacienda, acreditaciones de actividad, etc.), acorde con nuestro código ético, políticas y principios anticorrupción.

**Etapas del proceso de compras:**

1. Pliego de condiciones único y reglas únicas para todos los participantes
2. Se invita a 3 o más ofertantes
3. Se realiza a través de un mismo medio de comunicación
4. Se define un plazo único de entrega

**Adhesiones a la oferta pública:**

El carácter regulado de nuestro negocio incorpora incentivos públicos al sector del gas natural específicos como son las adhesiones a la oferta pública. La gestión de servicios para la conexión de nuevos puntos de suministro mediante oferta pública consiste en la publicación de unos precios y condiciones establecidos para la distribuidora (en este caso MRG) y tipo de mercado, a los que se adhieren las empresas instaladoras interesadas.

Durante 2020 en Madrileña Red de Gas hemos mantenido nuestra oferta pública y campañas comerciales como señal de fidelidad y compromiso hacia nuestro canal más tradicional: las empresas instaladoras y las asociaciones que las representan en Madrid, AGREMIA.

En línea con años anteriores, más de 300 empresas instaladoras se han adherido a la Oferta Pública 2020 de Madrileña Red de Gas para obtener aportaciones comerciales en aquellas instalaciones realizadas en su zona de distribución. Además, hemos incorporado 8 nuevas empresas a nuestra red de locales abanderados por toda la comunidad de Madrid.

### 7.3 COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN PARA ALCANZAR OBJETIVOS COMUNES

Desde Madrileña Red de Gas entendemos que la exigencia en el cumplimiento de los requisitos debe ir acompañada de una relación con los proveedores que permita compartir objetivos y compromisos. Si nuestros proveedores comparten nuestra visión y no solo se rigen por las obligaciones de los contratos, avanzar y cumplir con los objetivos de sostenibilidad será mucho más sencillo.

Son varios los mecanismos que desarrollamos y utilizamos en este sentido:

- Mantenemos comunicación fluida con nuestros proveedores. Examinando con ellos los posibles problemas o dificultades en los contratos que estén en vigor, buscando conjuntamente acciones de mejora, y compartiendo planes de trabajo.
- Hemos implantado el Servicio de supervisión documental de proveedores. Sobre la herramienta manejamos dos elementos fundamentales en la relación:
  - En ella nuestros proveedores deben mantener actualizada toda la información correspondiente a los

requisitos del servicio o servicios que están prestando (como empresa, de su personal, equipos y materiales). A través de un código semafórico los proveedores pueden ver si todo está correcto o no y los plazos de actualización de documentos, además la herramienta envía de forma automática recordatorios vía e-mail, por documentos que faltan, van expirar o son erróneos. Destacar las visitas de control operacional, en las que los técnicos que realizan las visitas de supervisión, proceden a un control de la documentación aportada a través de la herramienta.

- Compartimos la documentación de prevención, seguridad industrial y medio ambientes con los trabajadores de MRG y con las principales empresas contratistas a través de una herramienta virtual.
- Hemos puesto en marcha durante el año 2020 sobre la herramienta de gestión digital de procesos del Sistema Integrado de Gestión la participación de los proveedores en la incorporación de información para el control de los procesos en los que participan.
- Compartimos lecciones aprendidas generadas por incidencias o accidentes detectados durante las visitas

de control operacional, y desde Madrileña trabajamos por entender las causas y buscar soluciones que permitan avanzar hacia el cumplimiento de los compromisos.

- Durante el año 2020, se realizó un gran esfuerzo de difusión y comunicación entre las empresas contratistas relacionados con los aspectos de la pandemia, enfocados a garantizar la mayor seguridad para el personal contratista frente a la pandemia.

Destacar las siguientes acciones:

- Difusión de los protocolos de actuación de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales frente a la exposición al SARS- Cov2 entre los responsables de prevención de las empresas contratistas.
- Solicitud de anexos a los Planes de Seguridad y Salud en obra, incluyendo medidas de seguridad frente al coronavirus.
- Campañas que impulsaron la búsqueda de posible personal vulnerable para la covid de acuerdo al protocolo comentado anteriormente.

- Impulso de formación /información del personal contratista en medidas de seguridad frente al coronavirus.

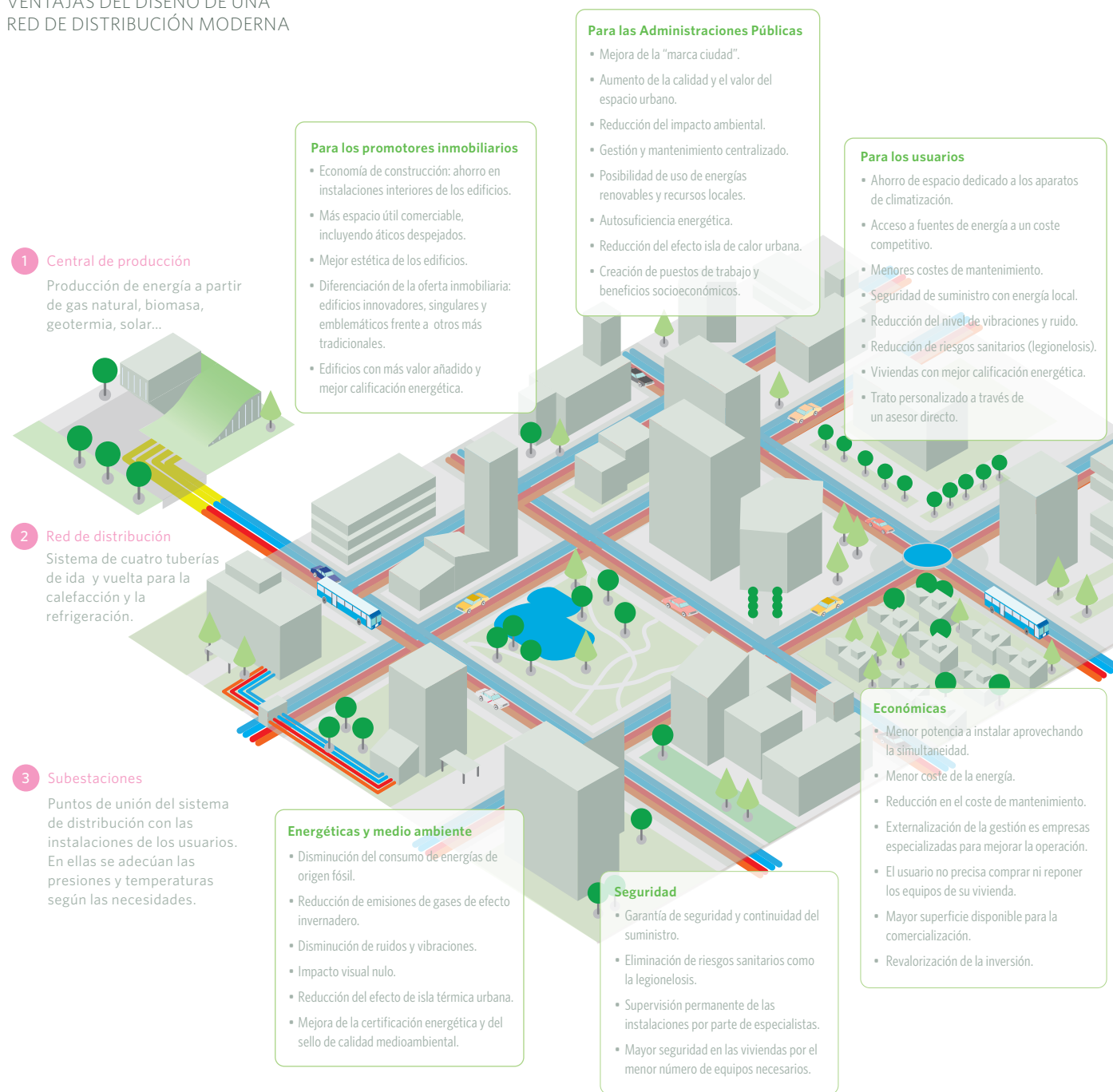
A través del Servicio de supervisión documental de proveedores, durante el año 2020 y debido a la situación de la pandemia se ha solicitado de manera obligatoria los siguientes documentos a las empresas:

- Evaluación del riesgo biológico ante la exposición al coronavirus
- Protocolo de actuación frente al coronavirus Covid- 19



# Sociedad

VENTAJAS DEL DISEÑO DE UNA RED DE DISTRIBUCIÓN MODERNA



8. SOCIEDAD

201-1 203-1 203-2

8.1 ACCESO A LA ENERGÍA

Nuestra razón de ser es la distribución y transporte de gas natural, así como la distribución y venta de gases licuados del petróleo por canalización, en definitiva, nuestra razón es facilitar el acceso a la energía en distintos municipios de la Comunidad de Madrid.

Trabajamos contemplando el importante compromiso que eso significa hacia los hogares, fábricas y puntos singulares como pueden ser los hospitales, colegios, universidades, o instalaciones de seguridad. La llegada del gas natural a un municipio, como ya comentamos, supone un importante avance y un gran impulso para su actividad económica. En empresas y negocios, su utilización favorece la competitividad y la eficiencia, lo que se traduce en un ahorro de entre el 30% y el 50% que puede ser destinado a aumentar la productividad del negocio o de la empresa en cualquier sector. Para miles de hogares supone una mejora de la calidad de vida, así como un importante ahorro en su factura energética, entre el 20 y el 45%, según el consumo y el combustible sustituido. En 2020 hemos invertido 8,7 millones de euros para expandir la red de distribución.

Nuestra estrategia de expansión, en cualquier caso, va ligada a nuestro compromiso con la sostenibilidad, formando parte en el desarrollo de nuevos conceptos urbanísticos.

Compromiso con nuestros clientes y usuarios

La calidad de nuestro servicio es para nosotros una clave estratégica. Nuestra actuación tiene sentido en la medida que el servicio es satisfactorio para nuestros clientes, tanto directos como todos los usuarios finales del servicio.

Desde nuestro nacimiento en 2010 hemos evolucionado año a año en nuestra atención a los clientes, buscando la excelencia.

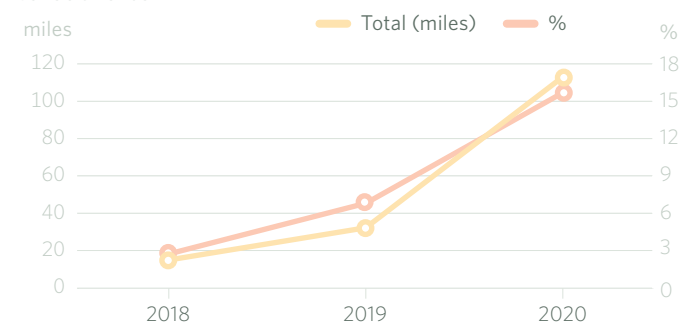
A la par trabajamos para asegurar que nuestro sistema de mantenimiento permite disponer de instalaciones fiables y seguras.

En 2020 hemos avanzado en diferentes proyectos para aportar un servicio excelente desde nuestra unidad de ATR. Aprovechamos las oportunidades que nos brinda la tecnología alineándonos a las tendencias de los usuarios para dar respuesta a sus necesidades.

- Hemos consolidado el canal WHATSAPP como canal a través del cual el cliente puede realizar el 90% de sus gestiones o peticiones comunes de información.
- Hemos realizado multitud de iniciativas para actualizar los datos de contacto, dirección de correo electrónico y teléfono, de los usuarios, aumentando la efectividad en cualquier gestión necesaria (citas por operación, resolución de cualquier demanda, etc.).
- Tenemos grupos de trabajo con las comercializadoras para mejorar el servicio en cuatro líneas de actuación:
  - Mejorar el First Call Resolution para el cliente tanto de distribuidora como comercializadora.
  - Mejorar la coordinación y comunicación para minimizar el impacto de incidencias puntuales.
  - Mejorar la calidad de información, servicio y plazos para mayor satisfacción del cliente.
  - Aumentar la autonomía del servicio de cliente de la comercializadora para reducir el volumen de reclamaciones comunicados a la distribuidora.



TRÁFICO DE LLAMADAS A TRAVÉS DEL SERVICIO IVR  
Variación anual



- En plena pandemia COVID se ha cambiado de proveedor de servicios y se ha implementado una herramienta propia de gestión multicanal de servicio al cliente y se ha reorganizado la atención telefónica en cuatro niveles especializados:
  - Nivel 1: Servicio rápido para solicitudes sencillas.
  - Nivel 2: Servicio con autonomía enfocado en resolver solicitudes más complejas en la primera llamada.
  - Nivel 3: Customer Champion – Personas especializadas en los procesos de negocio que tienen la misión de resolver las solicitudes más complejas.
  - Nivel 4: Urgencias – Servicio dedicado a dar la mejor respuesta 24 horas x7 días a la semana.

Con todo esto hemos conseguido: autonomía en la gestión del tráfico de llamadas, potenciar la atención de llamadas a través del canal Whatsapp, reducción de un 17% en el coste del servicio y casi cuadruplicar el % autoservicio en callcenter hasta un 16%.

- A través de una solución en la nube SaaS de Amazon Connect hemos mejorado nuestro callcenter.
- La robotización en la gestión de los expedientes de organismos oficiales ha reducido un 90% los expedientes en cartera.
- Durante este año y con el objetivo de mejorar el servicio prestado a los clientes durante la pandemia, para ayudar a potenciar su autonomía, se ha optimizado uno de los canales Premium de MRG: nuestra Oficina Virtual.

Desde la Dirección de Operaciones hemos trabajado para asegurar el perfecto estado de nuestras instalaciones a pesar de las dificultades que la pandemia el estado de alarma supusieron para la ejecución de las actividades de mantenimiento.

Durante todo el periodo de duración del estado de alarma decretado por el Gobierno de España en el mes de marzo que tuvo especiales restricciones durante los meses de marzo y abril, Madrileña Red de Gas estableció un plan de crisis que garantizó la realización de todas las actividades esenciales del servicio de distribución de gas natural, como son la atención de urgencias domiciliarias, resolución de fugas de red y mantenimientos críticos en el sistema de distribución de gas, funcionando sin incidentes.

Se ha realizado el 100 % del Plan de Mantenimiento Preventivo establecido por la normativa vigente y la norma interna de Madrileña Red de Gas, sobre la red incluidas sus Instalaciones auxiliares, las 5 plantas satélites de GNL y 169 plantas de GLP existentes, realizando para ello más de 15.000 actuaciones programadas. Nuestra red de distribución se encuentra clasificada para la realización de una óptima gestión del mantenimiento.

Se ha gestionado el correcto funcionamiento de todos los sistemas de Regulación de nuestras ERM en sus distintas presiones, garantizando el adecuado suministro a todos nuestros clientes, se ha realizado la correspondiente vigilancia reglamentaria sobre la red de gas, realizando el control de estanqueidad bianual de 2.635 Km de la red de gas, operando más de 7.600 válvulas para comprobar su correcto funcionamiento, realizando más de 1.300 acciones de pintura, limpieza o desbroce de las instalaciones auxiliares, plantas de GLP y plantas de GNL, realizando más de 3.600 actuaciones sobre los equipos que aseguran la Protección Catódica de las redes de acero.

Se han realizado las renovaciones, mallados y actuaciones correctivas necesarias para mantener las condiciones óptimas de seguridad y garantía de suministro las redes de gas natural y GLP, sustituyendo materiales como acero, fundición y cobre, por tubería de polietileno. Todo ello dentro de los planes de actuación en MRG.

#### Actuaciones ante la situación excepcional provocada por el COVID 19

En el marco del compromiso que MRG tiene con los clientes y proveedores, este año 2020 marcado por la pandemia, hemos querido responder al esfuerzo especial que la sociedad está realizando para afrontar la crisis económica que se ha originado.



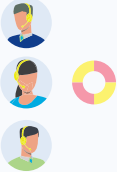














Pymes y autónomos han podido gestionar sin dificultad accediendo a nuestra página (<https://madrilena.es/preguntas-frecuentes/covid-19/>) la suspensión temporal de la facturación.

Igualmente, en respuesta a la legislación relacionada con el COVID y de acuerdo al Real Decreto ley 37/2020 se ha garantizado el suministro de energía a los consumidores vulnerables durante la vigencia del estado de alarma.

Dentro del plan de contingencia excepcional que tuvo que realizarse, MRG incluyó un plan para proveedores, adelantando el pago de las facturas pendientes de vencimiento y abonando al contado todas las nuevas facturas que se presentaran debidamente certificadas y autorizadas. Todo ello para aliviar los posibles problemas financieros que tuvieran los proveedores.

8. SOCIEDAD

EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE MRG

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Nivel 1</b> Atención telefónica en call center	Se empieza con <i>call centers</i> independientes para urgencias y atención al cliente. 				Se unifica el primer nivel: atención de urgencias y atención al cliente. 						Se diversifica la atención telefónica en varios <i>call centers</i> por tipos de atención telefónica de primer nivel: urgencias, ATC generalista, ATC especializada, ATC MRG, etc.
<b>Nivel 2</b> <i>Backoffice</i> de atención en cada unidad de negocio según tipologías: facturación, lecturas, inspección periódica, operaciones domiciliarias			Se crea un equipo unificado de <i>backoffice</i> para la atención en segundo nivel.					Vuelven a trasladarse las unidades de negocio al <i>backoffice</i> de atención, pero supervisado / auditado por la unidad de excelencia.	Empezamos a monitorizar viajes de clientes (reclamaciones que llevan más de 14 días sin dar solución al cliente), para solucionarlo y sobre todo identificar la causa y tomar medidas para que no se repitan.	Se crea una unidad específica de <i>customer experience</i> al pasar a una estrategia de orientación al cliente, y en cada unidad de negocio se establecen responsables del proceso con el cliente.	Las unidades de negocio gestionan el <i>backoffice</i> de atención, pero se supervisa por la unidad de excelencia y la de <i>customer experience</i> .
<b>Nivel 3</b> Clientes digitales				Se publica la primera oficina virtual (área de clientes) de MRG con funcionalidad para envío de lecturas e información de IP. 					Se publica una segunda versión de oficina virtual (área de clientes) de MRG con diseño totalmente renovado, orientada a uso móvil ( <i>responsive</i> ) y más funcionalidad para potenciar el autoservicio.		Se alcanzan los 230.000 clientes registrados en la oficina virtual.
<b>Nivel 4</b> Autoservicio			Se crea una IVR (interactive voice response) automatizada para llamadas de registro de lecturas de contador. 			Se publica una web especial para que las empresas instaladoras puedan enviarnos las actas de inspección periódica que realizan. 		Se crea una IVR para el teléfono de atención al cliente para informar y dirigir al cliente antes del pase a grupo agente. 	Se realiza un piloto de atención al cliente con WhatsApp. 	Se publica una web de búsqueda de instaladores autorizados para corregir anomalías detectadas en la inspección periódica. 	Se logra un 60% de la atención en autoservicio, los clientes resuelven sus consultas / gestiones de forma autónoma.
<b>Nivel 5</b> Tecnología			Se crea una app, MOB, para la gestión de la movilidad en campo para IP y operaciones domiciliarias (ceses, cortes, reaperturas, etc.) y se establece un protocolo con las contratas para realizar cortes, descolgándose en contadores en fachadas y patios interiores, para mejorar el ratio de éxito en cortes obligatorios. 		Se crea una app, FRAPPE, para la gestión de puntos de suministro potenciales (fincas y viviendas sin gas, con disponibilidad de conexión a la red para dar de alta gas).	Se liberaliza la inspección periódica, pasando de ser una inspección regulada a que pueda realizarla tanto la distribuidora como cualquier empresa certificada.	Se publica una web para que los clientes puedan cambiar de forma autónoma la cita de sus visitas (IP, cese, reapertura, etc.) acabando ese año con el 2% de cambios de cita sobre la planificada por MRG.	Se migra toda la infraestructura de MRG a la nube pública de Amazon Web Services, lo que permite crear una plataforma donde lanzar nuevos proyectos y servicios de forma ágil y con nuevas tecnologías. Se empiezan a aplicar metodologías ágiles en los proyectos de MRG. 	Se publica un <i>Chatbot</i> de atención al cliente en la oficina virtual de MRG.	Se integra el <i>contact center</i> utilizando Amazon Connect, servicio de Amazon Webservices (AWS), tomando el control de la IVR y la atención telefónica, permitiendo la diversificación del servicio de <i>call centers</i> , y se evoluciona con servicios como Lex, tecnología de reconocimiento de voz para permitir la atención con pregunta abierta. 	Se lanza WhatsApp como canal de atención al cliente.
<b>Nivel 6</b> Comunicación obligatoria		Se publica la primera web corporativa de Madrileña Red de Gas. 			Se publica una segunda versión de la web corporativa de MRG. 		Empezamos a enviar encuestas con SurveyMonkey a los clientes tras los puntos de contacto con cliente (lecturas, IP, operaciones domiciliarias, atención al cliente). 	Proyecto Green Bee. 		Tercera versión con un nuevo diseño <i>responsive</i> orientada al autoservicio. 	

## RECAUDACIÓN PARA EL BANCO DE ALIMENTOS EN 2020

	Total (€)	Alimentos (kg)
Campaña mes de junio	1.280,00	733,4
Campaña mes de diciembre	892,00	802,8
Total recaudado	2.172,00	1.536,2

## 8.2 COMPROMISO SOCIAL

El compromiso social en este año 2020 de forma natural ha venido marcado por las necesidades ante la crisis económica provocada por la pandemia.

Más allá de la situación especial 2020, Madrileña Red de Gas colabora anualmente en diferentes proyectos:

- En junio MRG realizó una donación de 3.000€ a Unicef, en la Campaña de Emergencias Coronavirus 2020.

Esta aportación permitió dar una respuesta a nivel global para tratar de minimizar el impacto que esta situación pueda tener en la población infantil más vulnerable, especialmente en los países con sistemas de protección y salud menos desarrollados.

- Realizamos a través de Viena Capellanes una donación de 2.000€ para suministrar comida y bebida al personal sanitario que estaba trabajando en el hospital habilitado en el recinto de IFEMA.

- MRG colabora con el Banco de Alimentos de Madrid e invita a todos los trabajadores a unirse a la recogida de alimentos y fondos para su distribución entre las familias que más los necesitan. Realizamos dos campañas en junio y en diciembre.

Madrileña Red de Gas dona el mismo importe recaudado por las aportaciones de sus empleados en esta causa solidaria.

- Por cada cliente de GLP que active la factura electrónica, MRG dona un euro al Banco de

Alimentos de Madrid. En total han activado su factura electrónica 4.717 clientes.

- MRG colabora con la Fundación de la Energía de Madrid. Este año 2020 hemos realizado una donación de 16.000€. Se trata de una organización sin ánimo de lucro, perteneciente al sector público que tiene como propósito contribuir en el desarrollo de la política energética regional.

El fin de la Fundación de la Energía es el fomento, impulso y realización de iniciativas y programas para la investigación, el estudio y apoyo de las actuaciones de conocimiento, desarrollo y aplicación de las tecnologías energéticas, incluidas las renovables, integrando la protección del medioambiente.

# Acerca de la memoria

## 9. ACERCA DE LA MEMORIA

101 102-54 102-55 102-56

### 9.1 PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DE ESTE INFORME RELATIVOS A SU CONTENIDO

Esta es la primera memoria de sostenibilidad publicada por Madrileña Red de Gas y corresponde al año 2020. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Refleja las actividades de Madrileña Red de Gas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, estando prevista su publicación con periodicidad anual.

Los principios para la elaboración de este informe, contemplados en el estándar GRI 101, se describe a continuación.

#### Contexto de sostenibilidad

- La memoria se ha desarrollado basando su enfoque en aspectos de sostenibilidad, quedando reflejado tanto en la estrategia de sostenibilidad como en la política de RSC.
- Además, una clara identificación de riesgos y oportunidades describe cómo Madrileña Red de Gas afronta los temas económicos, ambientales y sociales.
- Las líneas que definen al estrategia de sostenibilidad están integradas en la estrategia general de la compañía, y perfectamente alineadas con los objetivos generales, evidenciando así cómo se entiende desde Madrileña Red de Gas el desarrollo sostenible.

#### Exhaustividad

- Una vez identificados los asuntos materiales, se ha desarrollado la memoria estructurando la misma de

manera que quede reflejada la importancia de cada unos de ellos y evidenciando la gestión que se realiza de los mismos.

- Toda la información aportada abarca el periodo objeto del informe, así como su evolución a lo largo de los últimos años.

#### Materialidad

- Este año se ha realizado un estudio de materialidad, a partir del cual se han identificado los asuntos de sostenibilidad más relevantes a nivel interno y para todos los grupos de interés, contemplando aspectos económicos, ambientales y sociales.
- Como punto de partida se han tenido en cuenta los criterios y resultado de las autoevaluaciones realizadas según el método GRESB.
- Estos asuntos se desarrollan a lo largo de los capítulos de la memoria, quedando alineados con los mismos en el capítulo 3.4. Materialidad.

#### Inclusión de los grupos de interés

- Madrileña Red de Gas tiene identificados a sus grupos de interés y sistematizado un proceso para la detección de sus necesidades y expectativas.
- Esta información constituye uno de los inputs para la elaboración del estudio de materialidad, que nos permite priorizar los asuntos de sostenibilidad más relevantes.
- A lo largo del desarrollo de la memoria, se evidencia la importancia de los grupos de interés en distintos ámbitos de gestión.

## 9.2 PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DE ESTE INFORME RELATIVOS A LA CALIDAD

Para garantizar una memoria de sostenibilidad que asegure la calidad de la información presentada y su correcta presentación, se han aplicado los siguientes principios:

#### PRECISIÓN

- La información reflejada en la memoria ha sido medida y contrastada, y se presenta con suficiente nivel de detalle como para que los grupos de interés puedan evaluar adecuadamente el desempeño de Madrileña Red de Gas.
- En caso de haberse tenido que estimar algún dato, se indica en la memoria, así como los criterios establecidos para dicho cálculo.

#### EQUILIBRIO

- En la memoria se detallan aspectos tanto favorables como desfavorables del desempeño de la organización, así como evoluciones y tendencias, de manera que se puede hacer una valoración de la misma.
- La prioridad de cada tema se pone de manifiesto en el grado de detalle aportado para cada aspecto.

#### COMPARABILIDAD

- La información aportada permite evaluar el desempeño a lo largo de los años, analizar variaciones y ser comparada con otras compañías.

#### CLARIDAD

- La información recogida en la memoria se desarrolla de manera fácilmente comprensible, estructurada en forma de tablas y esquemas e incluyendo información gráfica para simplificar su lectura y comprensión.

#### FIABILIDAD

- Toda la información, así como los datos presentados, tienen su origen en la documentación, cuadros de mando, bases de datos así como en cuentas presentadas de la compañía.

#### PUNTUALIDAD

- En el informe se indica el periodo de tiempo que abarca la información, y en futuras versiones se incluirán actualizaciones de dicha información, siempre que proceda.

## 9.3 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI	Definición	Informe
101	Fundamentos	9. Acerca de la memoria
102-1	Nombre de la organización	2.2. Sobre nosotros
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	2.2. Sobre nosotros 2.3. Nuestro negocio
102-3	Ubicación de la sede	2.2. Sobre nosotros
102-4	Ubicación de las operaciones	2.2. Sobre nosotros
102-5	Propiedad y forma jurídica	2.2. Sobre nosotros 2.4. Gobierno Corporativo
102-6	Mercados servidos	2.2. Sobre nosotros 2.3. Nuestro negocio
102-7	Tamaño de la organización	2.1. Principales Magnitudes 2.3. Nuestro negocio 4.4. Información financiera 6.1. Capital humano en cifras
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	2.1. Principales Magnitudes 6.1. Capital humano en cifras 7. Cadena de suministro responsable
102-9	Cadena de suministro	7. Cadena de suministro responsable
102-10	Cambios Significativos en la organización y su cadena de suministro	No hay cambios significativos
102-11	Principio o enfoque de precaución	4.1. Gestión de riesgos 5.1. Nuestra gestión ambiental
102-12	Iniciativas externas	2.2. Sobre nosotros 2.4. Gobierno Corporativo 5.1. Nuestra gestión ambiental 5.2.3. Huella de carbono, medición y compromiso 7. Cadena de suministro responsable
102-13	Afiliación a asociaciones	2.1. Sobre nosotros 5.1. Nuestra gestión ambiental 5.2.3. Huella de carbono, medición y compromiso 7. Cadena de suministro responsable
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1. Carta del Presidente

GRI	Definición	Informe
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	4.1. Gestión de riesgos
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	3.2. Misión, visión y valores 4.3. Comportamiento ético
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	3.2. Misión, visión y valores 4.3. Comportamiento ético
102-18	Estructura de gobernanza	2.4. Gobierno Corporativo
102-19	Delegación de autoridad	2.4. Gobierno Corporativo
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	2.4. Gobierno Corporativo
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	3.4. Compromiso con los grupos de interés
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	2.4. Gobierno Corporativo
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	2.4. Gobierno Corporativo
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	2.4. Gobierno Corporativo
102-25	Conflictos de intereses	2.4. Gobierno Corporativo
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	2.4. Gobierno Corporativo
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2.4. Gobierno Corporativo
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2.4. Gobierno Corporativo
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	2.4. Gobierno Corporativo 4.1. Gestión de riesgos
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	4.1. Gestión de riesgos
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	2.4. Gobierno Corporativo 4.1. Gestión de riesgos
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	1. Carta del Presidente
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	2.4. Gobierno Corporativo 4.1. Gestión de riesgos
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	4.1. Gestión de riesgos
102-35	Políticas de remuneración	6.3. Igualdad y diversidad
102-36	Proceso para determinar la remuneración	6.3. Igualdad y diversidad
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	2.4. Gobierno Corporativo

## 9. ACERCA DE LA MEMORIA

GRI	Definición	Informe
102-38	Ratio de compensación total anual	6.3. Igualdad y diversidad
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	6.3. Igualdad y diversidad
102-40	Lista de grupos de interés	3.4. Compromiso con los grupos de interés
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	6.2. Prácticas de recursos humanos
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	3.4. Compromiso con los grupos de interés
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	3.4. Compromiso con los grupos de interés
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	3.4. Compromiso con los grupos de interés
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	4.4. Información financiera
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	3.5. Análisis de Materialidad
102-47	Lista de temas materiales	3.5. Análisis de Materialidad
102-48	Reexpresión de la información	No aplica, al ser este el primer informe elaborado
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No aplica, al ser este el primer informe elaborado
102-50	Periodo objeto del informe	Corresponde al año 2020
102-51	Fecha del último informe	No aplica, al ser este el primer informe elaborado
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Prevista la elaboración de informes anuales
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	prevencion@madrileña.es
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	9. Acerca de la Memoria
102-55	Índice de contenidos GRI	9. Acerca de la Memoria
102-56	Verificación externa	9. Acerca de la Memoria
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3.5. Análisis de Materialidad
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.5. Análisis de Materialidad
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.5. Análisis de Materialidad
201-1	Valor económico generado directo y distribuido	4.4. Información financiera 8. Sociedad
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	4.2.1. Riesgos derivados del cambio climático
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	6.2. Prácticas de Recursos humanos
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Ningún empleado recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos.

GRI	Definición	Informe
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	0,7% de altos ejecutivos con domicilio fijo en la Comunidad de Madrid. Altos ejecutivos se entiende el Director General.
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	4.4. Información financiera 8. Sociedad
203-2	Impactos económicos indirectos Significativos	2.2. Sobre nosotros 8. Sociedad
204-1	Proporción en gasto en proveedores locales	7. Cadena de suministro responsable
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	4.3. Comportamiento ético
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4.3. Comportamiento ético
301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	5.2. Nuestro compromiso en cifras 5.2.1. Consumo de recursos
301-2	Insumos reciclados	5.2.5. Residuos
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	5.2.5. Residuos
302-1	Consumo energético dentro de la organización	5.2. Nuestro compromiso en cifras
302-2	Consumo energético fuera de la organización	5.2. Nuestro compromiso en cifras
302-4	Reducción del consumo energético	5.1. Nuestra gestión ambiental 5.2.1. Consumo de recursos
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	5.2.1. Consumo de recursos
303-5	Consumo de agua	5.2. Nuestro compromiso en cifras
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a zonas protegidas	5.3. Biodiversidad
304-2	Impactos Significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	5.3. Biodiversidad
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	5.3. Biodiversidad
304-4	Especies que aparecen en la lista roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	5.3. Biodiversidad
305-1	Emisiones directas de GEI	5.2.2. Emisiones atmosféricas
305-2	Emisiones directas de GEI al generar energía	5.2. Nuestro compromiso en cifras 5.2.2. Emisiones atmosféricas

9. ACERCA DE LA MEMORIA

GRI	Definición	Informe
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI	5.2.2. Emisiones atmosféricas 5.2.3. Huella de carbono, medición y compromiso
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	5.2.2. Emisiones atmosféricas 5.2.3. Huella de carbono, medición y compromiso 5.2.4. Proyectos e inversiones destinadas a favorecer la eficiencia energética y reducir sus emisiones
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	5.2.2. Emisiones atmosféricas 5.2.3. Huella de carbono, medición y compromiso
305-7	Óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y otras emisiones Significativas al aire	5.2.3. Huella de carbono, medición y compromiso
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados	5.2.5. Residuos
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con residuos	5.2.5. Residuos
306-3	Residuos generados	5.2.5. Residuos
306-4	Residuos que se ha evitado su eliminación	5.2.5. Residuos
306-5	Residuos dirigidos a su eliminación	5.2.5. Residuos
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	5.1. Nuestra gestión ambiental No se han registrado multas ni sanciones.
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo a los criterios ambientales	5.1. Nuestra gestión ambiental
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas	5.1. Nuestra gestión ambiental
401-1	Nueva contratación de empleados y rotación de personal	6.3. Igualdad y diversidad
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	6.2. Prácticas de recursos humanos No aplican diferencias
401-3	Permiso parental	6.2. Prácticas de recursos humanos
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	6.2. Prácticas de recursos humanos
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	6.6. Seguridad y salud
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	6.6. Seguridad y salud
403-3	Servicios de salud en el trabajo	6.6. Seguridad y salud
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	6.6. Seguridad y salud
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	6.6. Seguridad y salud

GRI	Definición	Informe
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	6.6. Seguridad y salud
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	6.6. Seguridad y salud
403-8	Cobertura del Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	6.6. Seguridad y salud
403-9	Lesiones por accidente laboral	6.6. Seguridad y salud
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	6.6. Seguridad y salud
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	6.4. Gestión del talento
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	6.4. Gestión del talento
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	6.4. Gestión del talento
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6.3. Igualdad y diversidad
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	6.3. Igualdad y diversidad
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han confirmado casos.
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	7. Cadena de suministro responsable
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	7. Cadena de suministro responsable
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	7. Cadena de suministro responsable
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	4.3. Comportamiento ético
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No aplica, al ubicarse la empresa en la Comunidad de Madrid
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	6.3. Igualdad y diversidad
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	4.1. Gestión de riesgos
413-2	Operaciones con impactos negativos Significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	5.1. Nuestra gestión ambiental
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	No es de aplicación, al estar prohibido por el código ético.
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se han registrado incumplimientos





Bureau Veritas Certification



**Bureau Veritas Certification**

declara que se ha efectuado la verificación de la

**Memoria de Sostenibilidad 2020 “ESENCIAL”**

en lo que respecta a su estructura, contenido y fuentes de información de

**Madrileña Red de Gas S.A.**

Como resultado de este proceso de verificación **Bureau Veritas Certification** expresa que

- El contenido de la información está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo, la información, su tratamiento, los cálculos, y gráficos, han sido oportunamente comprobados y verificados.
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y contenido de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión Estándares elaborada por Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto **Bureau Veritas Certification** establece, para la **Memoria de sostenibilidad 2020 “ESENCIAL” de Madrileña Red de Gas S.A.** la calificación **“De Conformidad –ESENCIAL”**.

Fecha de emisión 07.06.21

Fdo: D<sup>a</sup>. Rut Ballesteros Gil  
Verificadora Jefe  
Responsabilidad Social Corporativa  
**Bureau Veritas Certification**

Publica

**Madrileña Red de Gas**

Edición

**Madrileña Red de Gas**

Diseño

**Francisco Dorado**

Producción editorial

**Global Media Comunicaciones**

© **Madrileña Red de Gas, S.A.U., 2021**

Calle Virgilio, 2-B  
28223-Pozuelo de Alarcón  
Madrid, España  
T (+34) 902 330 150  
[www.madrilena.es](http://www.madrilena.es)