

# Contenidos

<b>1. Carta del presidente</b>	2
<b>2. Madrileña Red de Gas</b>	5
2.1. Sobre nosotros	6
2.2. Principales magnitudes	7
2.3. Nuestro negocio	8
2.4. Gobierno Corporativo	13
2.5. Evaluación de sostenibilidad	18
<b>3. Compromiso con la sostenibilidad</b>	21
3.1. Misión visión y valores	22
3.2. Política de responsabilidad social corporativa	22
3.3. Compromiso con los grupos de interés	24
3.4. Análisis de materialidad	34
3.5. Estrategia de sostenibilidad	40
<b>4. Buen gobierno</b>	43
4.1. Gestión de riesgos	44
4.2. Principales retos	47
4.2.1. Estrategia ante el cambio climático	47
4.2.2. Ciberseguridad	51
4.2.3. Accidentes graves	53
4.3. Comportamiento ético	55
4.4. Información financiera	60
<b>5. Medio ambiente</b>	65
5.1. Nuestra gestión ambiental	66
5.2. Nuestro compromiso en cifras	70
5.2.1. Consumo de recursos	70
5.2.2. Emisiones atmosféricas	72
5.2.3. Huella de carbono, medición y compromiso	73
5.2.4. Proyectos e inversiones destinadas a favorecer la eficiencia energética y reducir sus emisiones	76
5.2.5. Residuos	80
5.3. Biodiversidad	82
<b>6. Nuestros empleados</b>	87
6.1. Capital humano en cifras	88
6.2. Prácticas de recursos humanos	89
6.3. Igualdad y diversidad	91
6.4. Gestión del talento	94
6.5. Seguridad y salud	97
<b>7. Cadena de suministro responsable</b>	107
7.1. Descripción de la cadena de suministro	108
7.2. Minimizamos el riesgo en un proceso transparente	109
7.3. Comunicación y colaboración para alcanzar objetivos comunes	112
<b>8. Sociedad</b>	115
8.1. Compromiso con las comunidades y acceso a la energía	116
8.2. Compromiso con nuestros clientes y usuarios	118
8.3. Acción social	125
<b>9. Acerca de la memoria</b>	127
9.1. Principios para la elaboración de este informe relativos a su contenido	128
9.2. Principios para la elaboración de este informe relativos a la calidad	129
9.3. Índice de contenidos GRI	130
<b>ANEXO. Certificado</b>	137

# Carta del presidente

102-14 102-32

Tengo el placer de presentar, por segundo año consecutivo, la Memoria de sostenibilidad de Madrileña Red de Gas, continuando con la iniciativa emprendida en el año 2020 en materia de transparencia en sostenibilidad.

Esta Memoria de sostenibilidad nos permite ofrecer una visión multidisciplinar de la Compañía, facilitando que nuestros grupos de interés conozcan nuestra situación global y nuestro compromiso con la responsabilidad social. Sirve de evidencia para mostrar el desempeño y nivel de madurez de la Compañía en las áreas económica, social y medioambiental.

El año 2021 ha seguido marcado por los impactos en la salud y la economía derivados de la pandemia del Covid-19, poniéndose a prueba de nuevo la capacidad de resiliencia y adaptación de las empresas para enfrentar y superar este tipo de escenarios. En ese contexto, Madrileña Red de Gas tiene definidas políticas de gestión activa de riesgos con la

finalidad de irnos anticipando y adaptando a las situaciones que se presentan.

La actividad de Madrileña Red de Gas está completamente orientada a dar el mejor servicio en términos de calidad y seguridad, garantizando el suministro de gas. Asimismo, trabajamos para que nuestros clientes no tengan barreras digitales de accesibilidad a nuestra información y contribuimos junto con nuestra cadena de proveedores a mejorar la calidad de vida de la sociedad.

Desde Madrileña Red de Gas seguimos trabajando de cara a un futuro mejor, con el firme compromiso de implantar las mejores prácticas en materia de responsabilidad social, medioambiental y gobierno corporativo; sin duda, este esfuerzo nos ha permitido posicionarnos como la segunda compañía europea distribidora de gas en la evaluación internacional de sostenibilidad de infraestructuras GRESB, pasando a ser un referente en la materia con la calificación máxima de cinco estrellas. Estas evaluaciones están guiadas por criterios que los inversores y la industria consideran cuestiones importantes en relación con la sostenibilidad de activos inmobiliarios, y están adaptadas a los estándares de informes internacionales, como el GRI (Global Reporting Initiative) y los PRI (Principles for Responsible Investment).

En esta segunda memoria documentamos las acciones, iniciativas y políticas orientadas al desarrollo sostenible, llevadas a cabo en Madrileña Red de Gas. Hemos identificado las cuestiones relevantes en función de su repercusión económica, ambiental y social en las actividades, los productos, los servicios y las relaciones de la organización, y en función de su influencia, en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, profundizando en nuestro análisis de materialidad. Esta

memoria se ha desarrollado teniendo en cuenta los criterios GRI antes mencionados (Global Reporting Initiative). Describimos nuestro modelo de gestión de riesgos y nuestros principales retos, entre los que se incluye nuestra estrategia frente al cambio climático, nuestra apuesta por la ciberseguridad y nuestras acciones frente a la prevención de accidentes.

Documentamos también nuestro Código Ético, que se inspira en la definición de la Misión, Visión y Valores de Madrileña Red de Gas. Este Código constituye un modelo de actuación para asegurar un comportamiento adecuado en el desempeño profesional de nuestros empleados. Hablamos de nuestras personas, y de la implicación de los Órganos de Gobierno de la Compañía en materia de anticorrupción y prevención de delitos penales. Ofrecemos la información financiera, que es posible también consultar con mayor nivel de detalle en nuestro informe anual, también público.

Nuestro compromiso con la protección del Medio Ambiente, es un pilar en los objetivos de desarrollo sostenible marcados en la Compañía. Nos hemos unido al reto europeo del hidrógeno "Ready4H2", trabajando de forma conjunta con el resto de las compañías distribidoras de gas españolas, con intención de asegurar que el conocimiento y experiencia adquiridos por cada una de ellas en proyectos propios y en colaboración con otros actores locales del hidrógeno sea recopilada para ser de utilidad a los responsables de la política energética nacional y europea. Se busca facilitar la puesta en marcha de un marco normativo para el desarrollo del hidrógeno que aproveche el potencial de la infraestructura europea de gas y, por tanto, beneficie a los ciudadanos y al cumplimiento del objetivo de neutralidad climática.

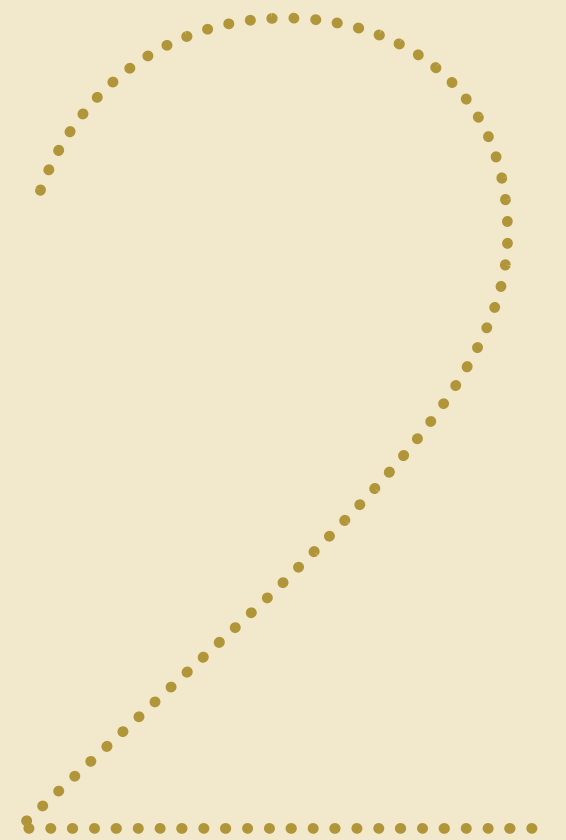
Exponemos también en este informe nuestro diálogo con los empleados, la política de conciliación laboral, las iniciativas para promover el bienestar de nuestras personas, nuestra apuesta por la igualdad y diversidad en el entorno laboral, por la seguridad y por la gestión del talento como pilar fundamental en Madrileña Red de Gas.

Por último, en este informe explicamos nuestra cadena de suministro responsable, estamos firmemente convencidos de que, si nuestros proveedores comparten nuestra visión, avanzar y cumplir con los objetivos de sostenibilidad será mucho más sencillo.

Esperamos que toda esta información permita a los lectores formarse una idea clara y completa de las preocupaciones y del compromiso de Madrileña Red de Gas con la sociedad.

Pedro Mielgo

# Madrileña Red de Gas



### 2.1 Sobre nosotros

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

Madrileña Red de Gas S.A.U, 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 de la Península Ibérica que opera una red de distribución de forma completamente independiente del resto de negocios de la cadena de valor de gas, constituyendo, por tanto, el primer ejemplo de separación completa de redes y comercialización del mercado energético ibérico. Somos también, la tercera mayor compañía de distribución de gas en España por número de puntos de suministro. A 31 de diciembre de 2021 contamos con 915.209 puntos de suministro.

Iniciamos nuestra actividad el 01 de mayo de 2010 en 38 municipios de la Comunidad de Madrid. En la actualidad, distribuimos gas en 61 municipios de la Comunidad Autónoma, incluido el municipio de Madrid capital, donde mantenemos la actividad en 5 distritos.

Nuestras oficinas centrales están situadas en la calle Virgilio nº 2, en el municipio de Pozuelo de Alarcón. Además, desde diciembre de 2021 contamos con un nuevo centro de trabajo situado en la calle Valdemorillo nº 60 en el municipio de Alcorcón.

A día de hoy, continuamos con nuestro compromiso con la Sostenibilidad, impulsando la cultura de la Responsabilidad Social (RS) dentro de nuestra organización. Como muestra de ello, Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB),

el referente en Environmental, Social and Governance (ESG) mundial, nos ha otorgado dos menciones especiales de "Infraestructure asset most improved", como reconocimiento a la empresa que ha logrado un mayor progreso en su sector y región.

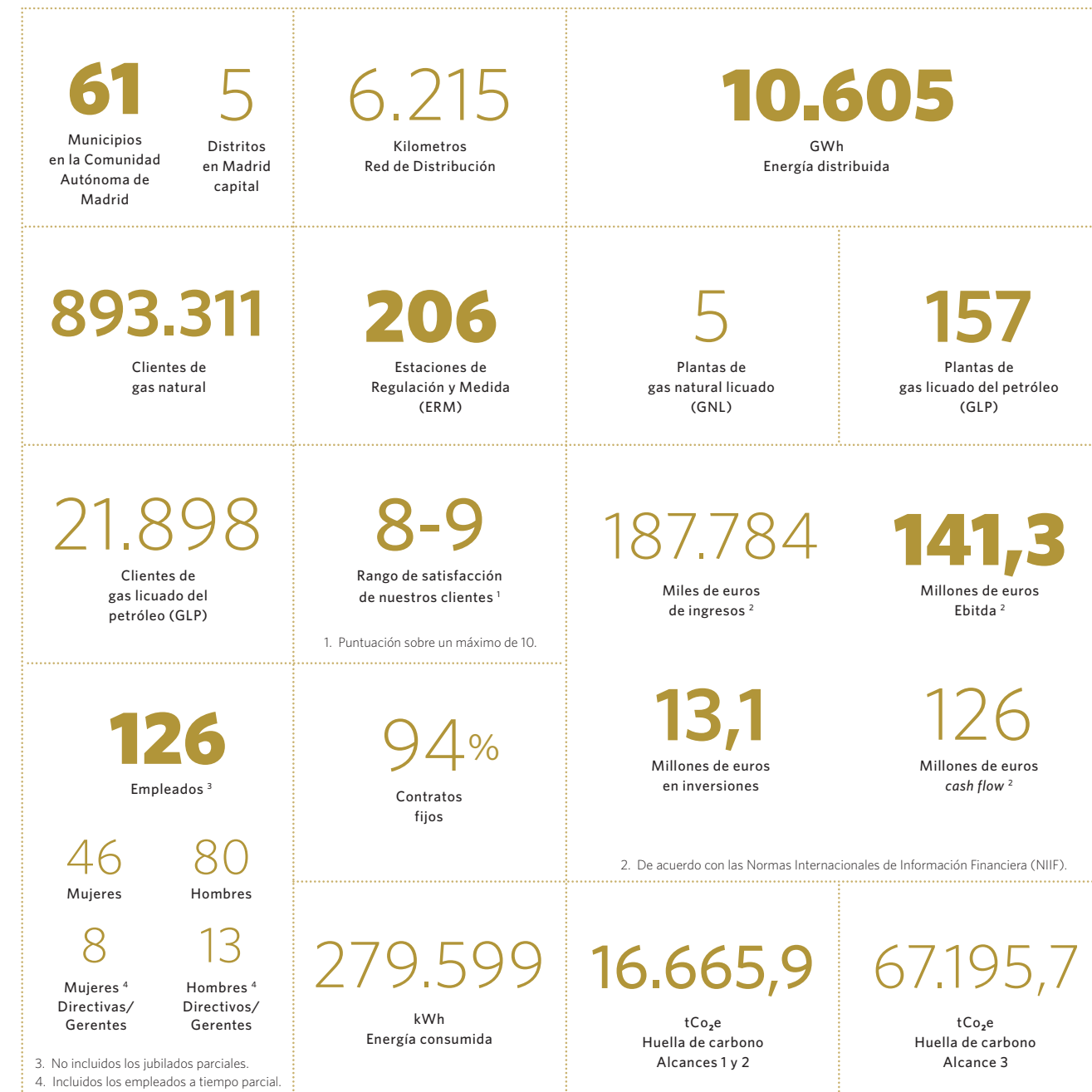
Los resultados obtenidos en esta evaluación de infraestructuras GRESB, permiten tener una visión tanto de la evolución de la compañía respecto a ejercicios anteriores, como de su grado de madurez en las buenas prácticas realizadas sobre materia de ESG, siendo a su vez importante la comparativa con otras empresas pertenecientes al mismo sector.

**MRG ha recibido dos menciones especiales de "Infraestructure asset most improved", como reconocimiento a la empresa que ha logrado un mayor progreso en su sector y región**

### 2.2 Principales magnitudes

102-7 102-8

Datos a 31 de diciembre de 2021.

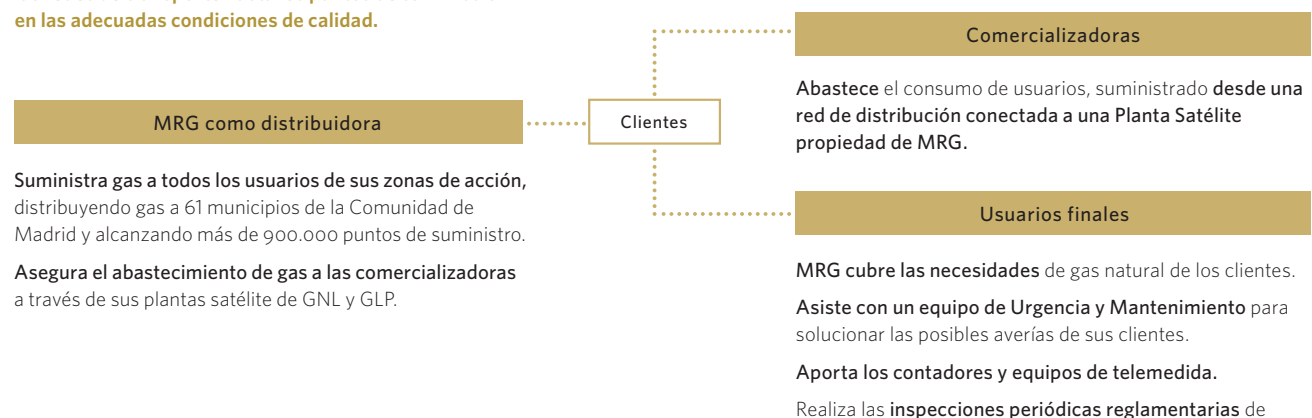


3. No incluidos los jubilados parciales.  
4. Incluidos los empleados a tiempo parcial.

2. De acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

## 2. Madrileña Red de Gas

La actividad de distribución de gas natural tiene carácter regulado y su objeto es el suministro de gas natural desde las redes de transporte hasta los puntos de suministro en las adecuadas condiciones de calidad.



### 2.3 Nuestro negocio

102-2 102-6 102-7

Madrileña Red de Gas S.A.U, 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.

El año 2021 se ha visto de nuevo afectado por la crisis sanitaria y ello ha contribuido a seguir dejando huella en las tendencias comerciales y del mercado gasista en general y mucho más especialmente en los mercados residenciales. Estamos viviendo un periodo de recuperación del mercado que se ve reflejado en los nuevos puntos de suministro puestos en servicio en 2021, con tendencias de contratación similares a años anteriores.

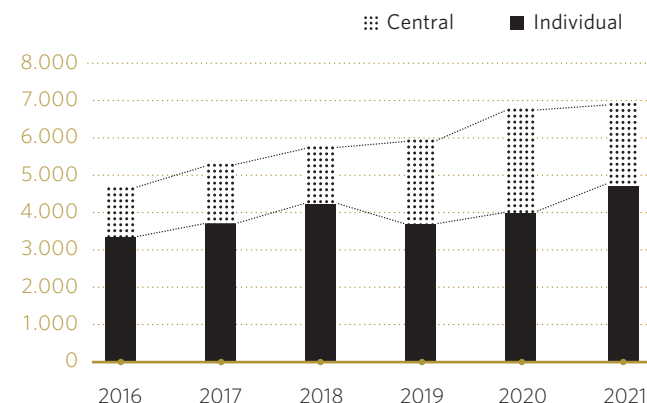
A pesar de esta situación, los números indican una vez más, el éxito en la estrategia de expansión de la compañía en

un entorno muy volátil, causado principalmente por los precios de la energía y por la irrupción de nuevas tecnologías.

Madrileña Red de Gas ha alcanzado un total de 15.437 nuevas instalaciones domésticas puestas en servicio en 2021. Si se incluyen los locales comerciales, salas de calderas de comunidades de propietarios, edificios institucionales e industrias, la cifra asciende a los 15.930 nuevos puntos de suministro en nuestra zona de distribución (sin contar 726 instalaciones transformadas de GLP).

Durante el año 2021 se han superado las expectativas de entrega de viviendas de nueva edificación. La actividad, pese a que no se paralizó del todo durante el estado de alarma, ha recuperado su ritmo, en parte empujado por los proyectos lanzados antes de la aprobación del reciente Código Técnico de la Edificación.

Evolución de nueva edificación  
Total según tipo de caldera



**Los números indican, una vez más, el éxito en la estrategia de expansión de la compañía en un entorno muy volátil, causado principalmente por los precios de la energía y por la irrupción de nuevas tecnologías**

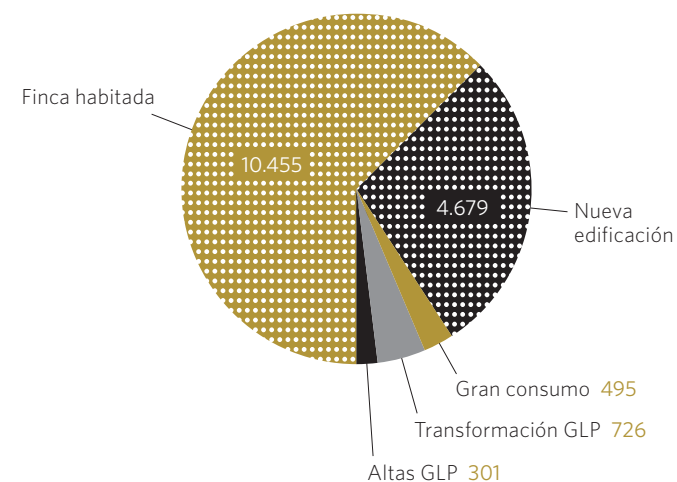
La Comunidad Autónoma de España que más crece en mercado inmobiliario es la Comunidad de Madrid, con desarrollos urbanísticos nuevos en municipios como Alcalá de Henares, Colmenar Viejo o Torrejón de Ardoz y previsión de construcción de más 15.000 viviendas en los próximos años. A lo largo del año 2021 se ha dotado de suministro de gas natural a un total de 6.913 viviendas, cantidad superior en más del 20 % a la previsión inicial. De ellas 4.647 viviendas están dotadas de calderas de uso individual y 2.266 con calderas de calderas centrales.

El impulso del mercado de saturación vertical (contratación de viviendas que ya tienen gas en la finca), a través de la colaboración estratégica con el portal inmobiliario IDEALISTA.com, ha permitido que durante 2021 se haya podido realizar un impacto digital a más de 1.400 anunciantes de inmuebles dentro de la zona de distribución de Madrileña Red de Gas, lo que ha supuesto contrataciones en fechas en las que históricamente no se vienen produciendo, como es el periodo estival, y que se han seguido produciendo en los meses siguientes.

Además, hemos iniciado conversaciones con la Asociación Nacional de Empresas de rehabilitación y reforma (ANERR), a fin de colaborar con ellos en todos los proyectos que estén incluidos en nuestro ámbito de expansión, así como con otras empresas dedicadas a ofrecer soluciones a medida, que abarcan mejoras energéticas, abordando así un doble compromiso: con el clima y con la calidad de vida de las personas.

Actualmente, en el marco de otros proyectos desarrollados en municipios como San Sebastián de los Reyes y Alcorcón, estamos colaborando en la implantación de redes urbanas de calor y frío (District Heating&Cold). Son proyectos que

Nuevos puntos de suministro en 2021



pretenden un desarrollo integral de los servicios esenciales, permitiendo ofrecer el suministro de agua caliente sanitaria, calefacción, refrigeración e incluso alumbrado y que, además, ofrecen viabilidad a la entrada de gases renovables como el biometano e incluso el Hidrógeno.

En el mercado de gran consumo hemos conseguido cerrar el año con unos resultados muy positivos lo que demuestra que, sin duda, el gas natural sigue siendo imprescindible para este sector. Se ha incrementado el consumo en 189,097 GWh y 495 nuevos puntos de suministro.

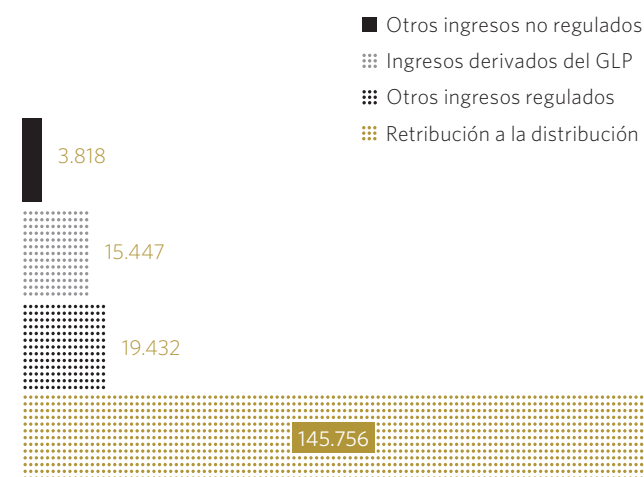
El gas natural continúa siendo una pieza clave en la transición energética y sus beneficios económicos y medioambientales, así como la garantía de suministro, han sido los argumentos para la transformación a esta energía de la Clínica Hestia y el tanatorio de El Escorial.

Madrileña Red de Gas ha colaborado en otros proyectos importantes, como el diseño de la instalación interior del nuevo centro comercial Oasis, situado en el municipio de Torrejón de Ardoz, que abrió sus puertas en noviembre de 2021.

Son varias las empresas que han apostado por disponer de un suministro de energía seguro y asequible, ejemplo de ello, una fundición y varias industrias alimentarias que han optado por la transformación de sus equipos. Además, el Equipo de Madrileña Red de Gas ha colaborado estrechamente con el Ayuntamiento de Leganés, planificando las obras y puestas en servicio para el proyecto de mejora energética de 13 edificios municipales. También se ha realizado un estudio de transformación en diferentes acuartelamientos con el fin de reducir los costes energéticos, mejorar la eficiencia energética y mitigar las emisiones de gases contaminantes.

Importe neto de la cifra de negocio

(miles €)



Comercialización a través del telemarketing



Nos hemos reinventado, esforzándonos en ser una empresa más moderna y cercana, consolidándonos en el entorno de la digitalización. La herramienta Enerty, fruto de la colaboración entre la Asociación de Empresas Instaladoras de Madrid (AGREMIA) y la empresa Logalty, nos ha permitido gestionar más de 2.000 certificados digitales.

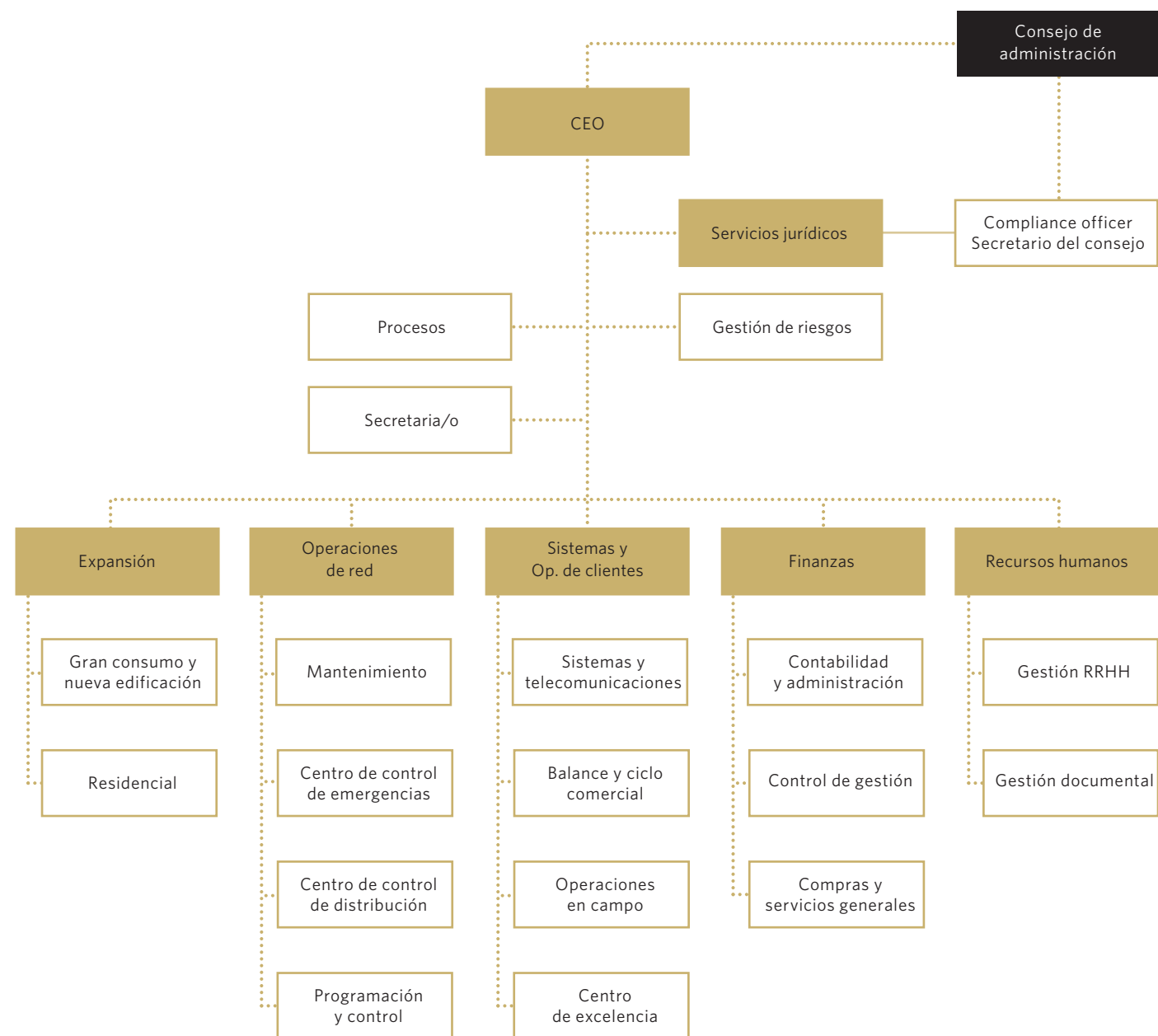
Seguimos trabajando para convertir nuestra oficina virtual en la puerta de entrada y acceso de toda la información, desde las solicitudes de alta hasta la información y documentación para clientes de empresas instaladoras.

Hemos puesto el foco en reactivar nuestra actividad comercial, consolidando en 2021 el proyecto piloto que se puso en marcha durante 2020 de la mano de Intelcia Spain, con un doble resultado, llegar a nuestros clientes potenciales de una manera más directa y segura, a través de un conocimiento más profundo de sus expectativas y captar nuevos puntos de suministro.

En el ámbito del proyecto de captación comercial en entornos digitales a través de la empresa Selectra, nuestro call center de acción comercial, además de atender las peticiones de nuevos suministros se ha activado una campaña de recuperación de leads perdidos cuyo resultado ha sido un éxito rotundo.

**En MRG nos hemos reinventado, esforzándonos en ser una empresa más moderna y cercana, consolidándonos en el entorno de la digitalización**

**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

El accionista único de Madrileña Red de Gas, S.A.U. es Elisandra Spain V, S.L.U. y la sociedad dominante de ésta, Elisandra Spain IV, S.L. A través de ésta, Realgaz, S.A.S (EDF Invest), Stichting Depositary PGGM Infrastructure Funds (PGGM), JCSS Mike S.A.R.L. (Gingko Tree) y LPPI Infrastructure Investments LP (LPPI).

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 y el Comité de Dirección.

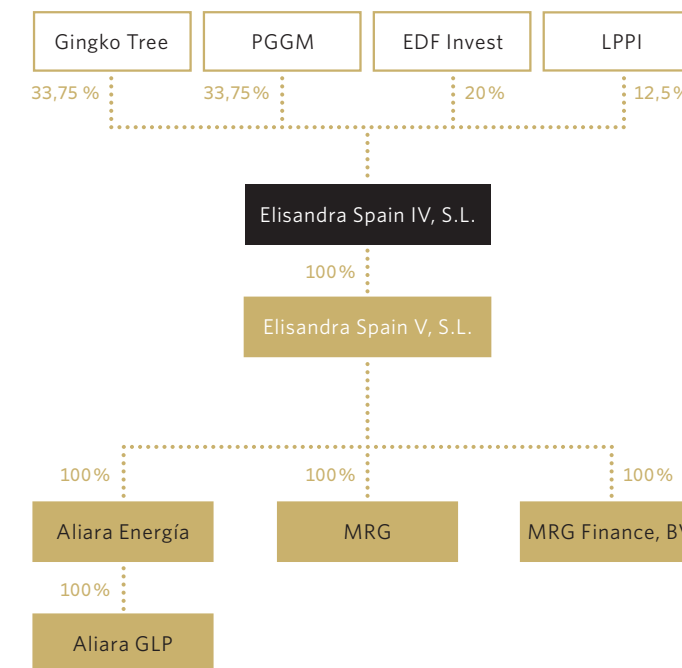
En todos ellos hay representación de los cuatro socios de Elisandra Spain IV, S.L.

A esta estructura se suman una serie de Comités y Comisiones de los que forman parte miembros de la Dirección, dando 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.

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

**Reparto accionarial**



**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.



## 2. Madrileña Red de Gas

### 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

### 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)

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

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.

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 que, junto con la Directora Financiera y el área de Finanzas, ostentan poderes generales de gestión, administración y decisión.

Ante la detección de un conflicto de intereses, los miembros del Consejo 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, valida las pautas de gestión y realiza el control de los resultados.

Aprueba las declaraciones de Misión, Visión y Valores definidos por el Comité de Dirección de la Compañía. De la misma manera, aprueba las políticas, estrategias y objetivos

relacionados con temas económicos, ambientales y sociales definidos por el Comité de Dirección.

El Consejo de Administración convoca reuniones con frecuencia trimestral y de manera extraordinaria cuando lo estime conveniente.

Las reuniones trimestrales son planificadas al final de cada año con el objetivo no sólo de organizar al detalle el contenido y agenda de cada reunión sino para que toda la información necesaria objeto de discusión se encuentre disponible.

En el seno de estas reuniones se analizan los resultados del periodo presentados por el Comité de Dirección con el fin de realizar el seguimiento y definición de las estrategias, la marcha de 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 se consideren pertinentes.

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, que en cumplimiento con la ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad, aporta información no financiera verificable por un tercero independiente.

En este proceso de evaluación del desempeño, MRG suma su participación por sexto año consecutivo, en la iniciativa GRESB aportando su información de ESG (Environmental, Social and Governance) como se detalla a continuación, en el apartado 2.5 de esta Memoria.

El Consejo de Administración es un órgano no retribuido en su función, tal y como establecen los Estatutos sociales de la Compañía.

## Madrileña Red de Gas suma su participación por sexto año consecutivo, en la iniciativa GRESB aportando su información de ESG (Environmental, Social and Governance)

En el seno este Consejo se han establecido dos Comisiones, el Comité de Auditoría y Riesgos y la Comisión de Retribuciones, ambos tienen tareas específicas, sobre las que informan al Consejo.

Según lo establecido en el reglamento de funcionamiento interno de Madrileña Red de Gas, el Comité de Auditoría y Riesgos reporta directamente al Consejo de Administración y opera de acuerdo a lo establecido en el reglamento, en el que se definen sus objetivos, funciones y composición. Dicho comité está integrado por representantes del Consejo de Administración de cada uno de los cuatro accionistas, varios integrantes del Comité de Dirección y el Departamento de Gestión de riesgos.

Los contenidos de la agenda se tratan en reuniones periódicas del comité, cuya celebración se realiza previamente a cada reunión del Consejo de Administración,

## El Comité de Auditoría y Riesgos reporta directamente al Consejo de Administración y opera de acuerdo a lo establecido en el reglamento, en el que se definen sus objetivos, funciones y composición

y son consensuados internamente al inicio de cada nuevo ejercicio fiscal. Entre las materias más recurrentes se encuentran el seguimiento del mapa de riesgos corporativo, los riesgos más relevantes y los controles y planes de mitigación establecidos o propuestos, la auditoría de cuentas, auditorías del sistema integrado de prevención, medio ambiente y calidad, asuntos relacionados con la sostenibilidad, la política de prevención de delitos penales y el riesgo de ciberseguridad.

El resultado de dichas actividades permite a MRG emitir recomendaciones destinadas a la gestión de riesgos y/o al Consejo de Administración. Asimismo, y con motivo del covid-19, se ha continuado haciendo un seguimiento de la evolución del mapa de riesgos específico. En él se contemplan los riesgos de carácter financiero, como los potenciales impactos en los beneficios operativos, la liquidez y el riesgo crediticio, así como otros relacionados con las dificultades para realizar intervenciones en los domicilios de usuarios afectados por la pandemia, la

disponibilidad de recursos para la continuidad de las operaciones y/o los fallos de la cadena de suministro, además de la monitorización del funcionamiento del plan de continuidad del negocio y los seguimientos de prevención de riesgos laborales.

La involucración de los grupos de interés en la remuneración de los altos ejecutivos se realiza a través del Comité 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 éstos 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 Madrileña Red de Gas no bajo Collective Bargaining Agreement (CBA), la de pensar cómo atraer, retener y desarrollar talento junto con el CEO y la de establecer planes de sucesión y su revisión.

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

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

### 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*

### 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

## 2. Madrileña Red de Gas

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.

### 2.5 Evaluación de sostenibilidad Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB)

102-28

Madrileña Red de Gas se posiciona como la 2ª compañía europea distribuidora de gas en la evaluación internacional de sostenibilidad de infraestructuras de GRESB, sobre un total de más de 500 participantes.

GRESB es un índice mundial de sostenibilidad que evalúa y califica el trabajo realizado por más de 500 fondos y activos de diferentes sectores para promover el desarrollo sostenible, bajo un estándar global en materia ambiental, social y de gobierno corporativo. Desde 2009 este organismo propone evaluar y comparar el rendimiento extra-financiero de las empresas y entidades financieras mediante la publicación de un benchmark anual. Este ranking proporciona datos estandarizados y validados por los mercados de capital, tratándose de un referente mundial para medir el desempeño de las compañías en materia de sostenibilidad.

Esta evaluación, adaptada a informes internacionales como el GRI (Global Reporting Initiative), nos permite, entre otros aspectos, identificar áreas de riesgo y oportunidad,

comparar nuestro rendimiento con el de otras empresas del sector e informar a nuestros grupos de interés sobre nuestro rendimiento ESG mediante un estándar global de reconocido prestigio internacional.

En la edición de 2021 de este benchmark anual e internacional, Madrileña Red de Gas ha pasado a ser un referente en la materia, logrando la calificación máxima de cinco estrellas y alcanzado un total de 93 puntos sobre un máximo de 100. Hemos mejorado nuestra puntuación en un 93,75% con respecto al año 2020. Este esfuerzo nos ha llevado a posicionarnos en el ranking global como la 2ª mejor compañía europea distribuidora de gas superando los 72 puntos de media de las empresas participantes, sobre un total de más de 500 entidades evaluadas.

Además, GRESB ha otorgado a Madrileña Red de Gas dos menciones especiales de "Infrastructure asset most improved", como reconocimientos a la empresa que ha logrado un mayor progreso en su sector y región. Los resultados obtenidos en esta evaluación de infraestructuras GRESB, permiten tener una visión tanto de la evolución de la compañía respecto a ejercicios anteriores, como de su grado de madurez en las buenas prácticas realizadas sobre materia de Environmental, Social and Governance (ESG).

Además de la evolución de la Compañía, es importante la comparativa con otras empresas pertenecientes al mismo sector. En este sentido, Madrileña Red de Gas ha obtenido una puntuación por encima de la media del sector por su manera de abordar aspectos tales como el Liderazgo, las Políticas, la Gestión del riesgo, la biodiversidad y el hábitat, la seguridad y salud, las emisiones de Gases efecto invernadero y la contaminación del aire.

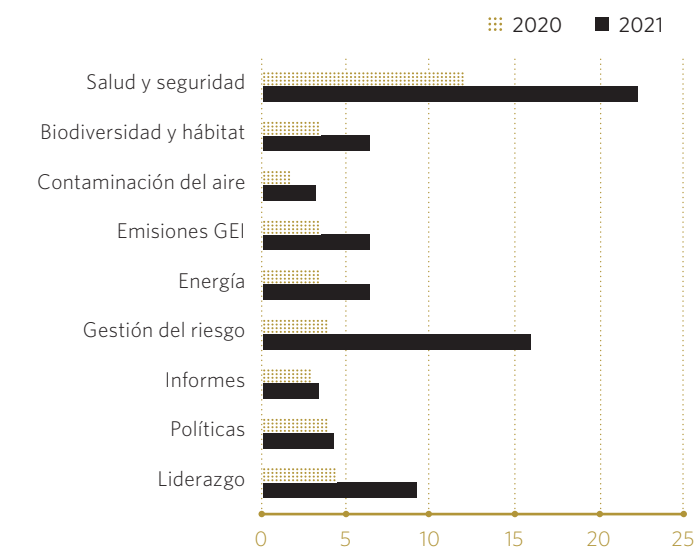
## Madrileña Red de Gas se posiciona como la 2ª compañía europea distribuidora de gas en la evaluación internacional de sostenibilidad de infraestructuras de GRESB, sobre un total de más de 500 participantes

La excelente puntuación obtenida justifica la máxima calificación de cinco estrellas, fruto de un excelente desempeño y una gran implicación de todos los niveles de la Compañía, demostrando así el firme compromiso en la implantación de las mejores prácticas en materia de responsabilidad social, medioambiental y gobierno corporativo.

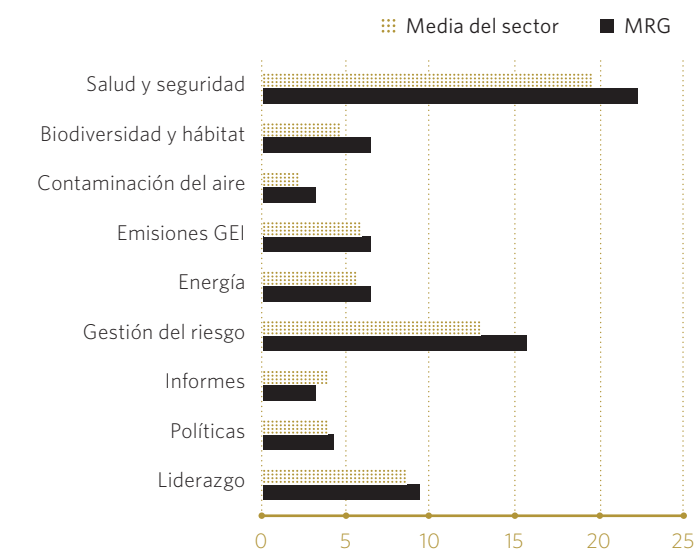
Este compromiso va en sintonía con el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Desde MRG seguimos trabajando para que los Objetivos de desarrollo Sostenible 2015-2030 formen parte íntegra de nuestra estrategia.

Del análisis en profundidad del formidable resultado obtenido en GRESB se han identificado mejoras a implantar en nuestro modelo de gestión de la sostenibilidad basado en la ISO 26001 con las que se avanzará a lo largo de 2022.

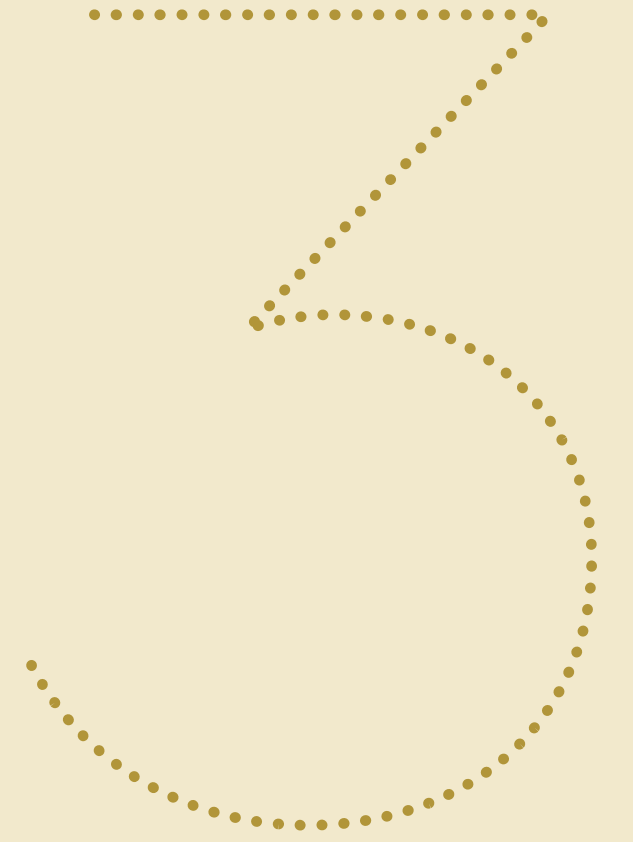
Puntuación en la evaluación de infraestructuras GRESB  
Comparativa anual



Puntuación en la evaluación de infraestructuras GRESB  
Comparativa entre MRG y otras empresas del sector



**Compromiso  
con la  
sostenibilidad**



### 3. Compromiso con la sostenibilidad

#### 3.1 Misión visión y valores

102-16 | 102-17

La misión de Madrileña Red de Gas es proveer las necesidades energéticas de nuestros clientes con las mejores condiciones de calidad, seguridad, sostenibilidad y protección del medioambiente, garantizando la eficiencia, eficacia y productividad en el desempeño de nuestra actividad empresarial para ofrecerles a nuestros accionistas la máxima rentabilidad y puesta en valor de la compañía, y a nuestro equipo humano un entorno laboral seguro, saludable y modélico que afiance el sentimiento y el orgullo de pertenencia a la marca y promueva su desarrollo profesional y personal.

La visión de Madrileña Red de Gas es 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.

Los valores que inspiran el desempeño empresarial de Madrileña Red de Gas son:

- Integridad: Todas nuestras actuaciones se rigen por valores como la honestidad, la rectitud y la dignidad, entre otros.
- Seguridad: Promovemos e implantamos políticas orientadas a asegurar unos adecuados niveles de seguridad y salud laboral.

- Orientación: Perseguimos la máxima satisfacción de nuestros clientes, cumpliendo nuestros compromisos.
- Superación: Premiamos el desempeño, la dedicación y la implicación en nuestro proyecto empresarial.

Adoptamos una mentalidad abierta que promueve la libre expresión de opiniones y aportaciones, la valoración de alternativas, y el fomento de las iniciativas personales y la creatividad, gestionando el cambio como una oportunidad para hacer realidad nuestra visión de empresa. Fomentamos la mejora progresiva de las competencias y el desarrollo profesional mediante planes de formación.

Asimismo, es deseo de esta Dirección hacer extensivo éste manifiesto al ámbito de nuestras relaciones con Proveedores y Contratistas con el fin de aunar todos los esfuerzos para hacer efectiva su aplicación.

#### 3.2 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 visión de Madrileña Red de Gas es trabajar juntos para dar más confort a un mayor número de clientes, haciendo crecer a nuestro equipo y accionistas, en beneficio de la sociedad

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: los accionistas e inversores, los clientes, las comunidades locales, las autoridades competentes, los colaboradores y proveedores, los empleados y la sociedad en su conjunto. Madrileña Red de Gas promueve la generación de empleo local y coopera con organizaciones cuya finalidad es el compromiso social.

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 desarrollará 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.

Fases de modelo de gestión de grupos de interés de MRG



3.3 Compromiso con los grupos de interés

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

Madrileña Red de Gas identifica sus grupos de interés, los prioriza, así como diseña y establece mecanismos para la identificación de sus necesidades y expectativas, su evaluación posterior y mejora continua.

Madrileña Red de Gas identifica sus grupos de interés a partir del análisis de sus procesos y su interrelación con las distintas unidades organizativas.

A partir del diálogo con nuestros empleados, se afloran los colectivos u organizaciones que tienen intereses en cualquiera de las decisiones o actividades de la compañía, o ésta impacta sobre ellos, identificando la razón de la relación (el por qué). Como resultado de esta actividad se identifica el inventario de Grupos de interés.

Una vez identificados los Grupos de interés, se procede a su priorización, con el objeto de:

- Establecer los recursos y estrategias diferenciadas acorde al nivel de relevancia de los grupos.
- Establecer los mecanismos de relación y diálogo, teniendo en cuenta la influencia e impacto.

**MRG identifica sus grupos de interés a partir del análisis de sus procesos y su interrelación con las distintas unidades organizativas**

Identificación de grupos de interés de MRG

Grupos de interés	Relevancia
Accionistas e inversores	Inversores institucionales. Accionistas de referencia. Accionistas minoritarios. Obligacionistas / bonistas.
Grupos Financieros	Bancos institucionales. Bancos comerciales.
Socios de Negocio	Personas físicas o jurídicas con las que se comparte un proyecto empresarial concreto. Socios tecnológicos, financieros e industriales.
Analistas	Analistas financieros. Agencias de rating. Analistas no financieros.
Agencias aseguradoras	Empresas dedicadas al aseguramiento de personas, bienes y todo tipo de productos, incluidos los financieros, a cambio de una cuota o prima.
Clientes y Usuarios	Clientes: Comercializadoras y Particulares en el caso de GLP. Usuarios: Particulares y empresas.
Empleados	Empleados en activo. Empleados pasivos. Ex empleados. Representantes de los trabajadores. Representantes de partícipes en el fondo de pensiones, Delegados de PRL.
Proveedores	Suministradores estratégicos. Contratistas de obra y mantenimiento. Empresas colaboradoras. Proveedores.
Administraciones y Organismos Reguladores	Reguladores sectoriales. Reguladores de los mercados. Administración nacional y/o supranacional. Administración autonómica y local.
Agentes del Mercado y Asociaciones Profesionales	Empresas del Sector Energético con las que existe interacción a través de un marco regulatorio común y la participación en proyectos conjuntos como Comercializadoras, Generadores/productores. Generadores de régimen especial. Transportista (ENAGAS). Distribuidores. Operadores. Asociaciones empresariales y profesionales del sector.
Comunidades Locales	Municipios afectados y su ciudadanía. Empresas locales. Colectivos vulnerables. Asociaciones locales.
ONG y Fundaciones de carácter ambiental y social	Colectivos con actuación en el desarrollo social y territorial, así como de carácter ambiental y lucha contra el cambio climático.
Organismos Académicos y de Innovación	Universidades, Centros de Investigación, etc.
Generadores de Opinión	Medios de comunicación tradicionales. Redes sociales.

### 3. Compromiso con la sostenibilidad

#### Clasificación de los grupos de interés de MRG

Por grado de relevancia

Grupos de Interés (priorizados)	Relevancia ponderada	Grado de relevancia
Clientes y usuarios	4,3	●
Accionistas e inversores	4,0	●
Administraciones y organismos reguladores	4,0	●
Empleados	3,8	●
Proveedores	3,6	●
Agentes del mercado y asociaciones profesionales	3,1	●
Comunidades locales	3,1	●
Agencias aseguradoras	3,0	●
Analistas	3,0	●
Grupos financieros	2,9	●
Socios de negocio	2,7	●
Generadores de opinión	2,6	●
ONG y fundaciones de carácter ambiental y social	2,3	●
Organismos académicos y de innovación	2,3	●

- **Grado de relevancia crítica (3,5 a 5):** Grupos de interés con alta capacidad de influir en los resultados económicos y financieros a largo plazo, en la reputación de MRG, así como en la consecución de su plan estratégico, y de forma sustancial en el desempeño ESG de la compañía; y sobre los que MRG impacta de manera directa y notable en las actividades e intereses del GI, económica, social y/o ambientalmente.
- **Grado de relevancia alta (2,5 a 3,5):** Grupos de interés con capacidad de influir de manera notable a nivel económico y financiero a corto plazo, así como en la imagen y reputación de MRG, e influye moderadamente en el desempeño ERG. MRG impacta económica, social y ambientalmente, sobre el grupo de interés de forma indirecta o afectando parcialmente al grupo de interés.
- **Grado de relevancia media (1 a 2,5):** Grupos de interés que no ejercen influencia sustancial en temas económicos, ni en la imagen y reputación de MRG y con la capacidad de influir de manera muy puntual en determinados objetivos o el desempeño ESG de la compañía. El impacto de MRG sobre su medio económico, social y ambiental tiene un alcance indirecto, afectando al grupo de interés de manera muy puntual o leve.

#### Compromisos con nuestros grupos de interés



**MRG ha definido como criterios fundamentales para priorizar sus grupos de interés la influencia del grupo de interés en las decisiones, desarrollo y resultados de la actividad de MRG, así como el impacto positivo o negativo que se genera sobre el grupo de interés, producido, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de la compañía**

#### Fuentes para la identificación de intereses, necesidades y expectativas

**MadriLeña Red de Gas identifica los intereses, necesidades y expectativas de sus grupos de interés, a partir de diferentes fuentes:**

<b>La organización</b> (Enfoque interno: "Lo que sabemos")	MRG de forma periódica analiza el conocimiento que tienen las personas de la organización de los grupos de interés a través de los mecanismos de diálogo existentes (reuniones, foros, contactos habituales, canales corporativos, resultados de Comités, etc.)  Para ello se llevan a cabo entrevistas con las diferentes unidades, identificando la razón de la relación, revisión del marco de relación y la identificación de intereses, necesidades y expectativas de sus grupos de interés. Este análisis se realiza con una periodicidad mínima de tres años.
<b>Los grupos de interés</b> (Enfoque externo: "Lo que nos dicen")	MRG analiza de manera periódica, los intereses y expectativas de percepción para aquellos grupos de interés de relevancia crítica, para evaluar sus intereses y asuntos relevantes, el desempeño de MRG respecto a los mismos y el impacto ESG generado por la organización; así mismo se identifican las necesidades y expectativas respecto al servicio y la relación que se mantiene con MRG. Este análisis se realiza con una periodicidad mínima de tres años. Los estudios de percepción los realizan por diferentes mecanismos según el grupo de interés: online, telemático o con entrevista presencial.

### 3. Compromiso con la sostenibilidad

#### Modelo de relación de los grupos de interés con MRG

Grupo de interés	Razón de la relación	Canales de comunicación																Necesidades y expectativas del GI		
		Email	Teléfono	Reuniones telemáticas	Visitas o reuniones presenciales	Consejos, Comités y grupos de trabajo	Canal Inversores	Call Center	Buzón	Página Web	Oficina Virtual	Canal de denuncias	WhatsApp	Ticketing	Portales Administración	Oficinas Atención al Consumidor	Cuestionarios		Google My Business	Otros
<b>Cientes y usuarios</b>	Prestar servicio e información de las actividades que proporciona MRG: Altas, medidas, facturación, servicios de conexión, transformación de GLP, acceso, lecturas, cambio de contador, inspección periódica, operaciones domiciliarias, atención a urgencias, gestión de incidencias, gestión de reclamaciones, respuesta a solicitudes de información, medición de la satisfacción, protección de datos y seguridad de la información.																		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Red Inkolan</li> <li>• Acciones de Marketing</li> <li>• Correo Postal</li> <li>• Canal ATR (IOGAS)</li> <li>• Encuestas de Satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución rápida y eficaz de demandas de actuación y reclamaciones, proporcionando la mejor solución posible.</li> <li>• Adecuado cumplimiento de la normativa vigente de prevención de delitos penales.</li> <li>• Gestión profesional, transparente y confidencial.</li> <li>• Protección de sus Datos personales y Seguridad de la Información.</li> <li>• Respuesta veraz y transparente a solicitudes de información.</li> <li>• Mantenimiento del acceso a la energía.</li> <li>• Contar con nuevos puntos de suministro.</li> <li>• Disminución de emisiones por transformación de GLP a Gas Natural.</li> <li>• Eficiencia energética.</li> <li>• Gestión de avisos urgentes en el menor tiempo posible.</li> <li>• Canales de atención adaptados a sus necesidades.</li> </ul>
<b>Accionistas e inversores</b>	Dar respuesta a requerimientos, información, resultados en relación a la estrategia financiera y de ESG de la compañía, mediante las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte y cumplimiento legal.</li> <li>• Reporting de información periódica sobre la evolución del negocio, resultados financieros, desempeño en sostenibilidad, proyectos e indicadores.</li> <li>• Identificación de Riesgos del Negocio e impacto económico.</li> <li>• Respuesta a requerimientos de información.</li> <li>• Seguimiento de auditorías.</li> </ul>																		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma GRESB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del plan de negocio y cumplimiento legal.</li> <li>• Información veraz. Dialogo fluido, transparente y cercano.</li> <li>• Apoyo legal y facilidad en la comprensión de información.</li> <li>• Conocer el desempeño en materia de sostenibilidad de la compañía.</li> <li>• Reputación corporativa.</li> <li>• Políticas de Inversión Socialmente Responsables.</li> <li>• Mantener el valor de la compañía.</li> <li>• Posicionamiento GRESB (ESG).</li> <li>• Confidencialidad. Seguridad de la información.</li> </ul>
<b>Administraciones y Organismos Reguladores</b>	Respuesta a necesidades de información, requerimientos legales y de reporting, de forma periódica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificaciones y registros telemáticos. Traslado de reclamaciones.</li> <li>• Colaboración en el desarrollo normativo.</li> <li>• Solicitud de permisos y gestión de bonificaciones.</li> <li>• Gestión y coordinación de emergencias y del Plan de Autoprotección.</li> <li>• Colaboración, resolución de dudas y gestiones administrativas con diversos organismos.</li> <li>• Gestión de Avisos del 112 de la Comunidad de Madrid.</li> <li>• Reclamación de gastos a través de vía judicial.</li> <li>• Participación en grupos de trabajo.</li> <li>• Asistencia a reuniones ATR.</li> </ul>																		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat 112</li> <li>• Foros</li> <li>• Portal de transparencia</li> <li>• SICSE</li> <li>• Escritos oficiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de exigencias legales.</li> <li>• Cumplimiento fiel del marco y obligaciones regulatorias.</li> <li>• Transparencia en la información.</li> <li>• Colaboración en el desarrollo de modelos regulatorios óptimos.</li> <li>• Respuestas a requerimientos.</li> <li>• Coordinación y adecuada gestión de emergencias.</li> <li>• Resolución problemas comunes.</li> <li>• Seguridad de la Información.</li> <li>• Investigación y seguimiento de incidentes/accidentes.</li> </ul>
<b>Empleados</b>	Receptores de la política y gestión de Recursos Humanos de la compañía y con los que se debe cumplir con las obligaciones legales, laborales y de seguridad y salud, a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compliance: gestión de denuncias y reclamaciones.</li> <li>• Resolución de dudas legales.</li> <li>• Gestión de la acciones relacionadas con la Seguridad y Salud de los empleados.</li> <li>• Respuesta dudas y demandas de información.</li> <li>• Gestión de la protección de datos personales.</li> <li>• Gestión de necesidades de compra.</li> <li>• Soporte de microinformática. Soporte técnico.</li> <li>• Mantenimiento de Aplicaciones. Mejora de procesos.</li> <li>• Gestión de las relaciones laborales.</li> <li>• Identificación y respuestas a necesidades formativas a través del Plan de Formación.</li> <li>• Recogida y respuesta necesidades de contratación.</li> <li>• Elaboración de los planes de desarrollo individual.</li> </ul>																		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal interno empleados: Manual de acogida/política de prevención de delitos, blanqueo/ test de formación.</li> <li>• INCAWEB</li> <li>• Portales de formación online</li> <li>• Aplicación JIRA</li> <li>• Portal del empleado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar en condiciones seguras y disponer de todos los medios necesarios para garantizar dicha seguridad.</li> <li>• Resolución de dudas e incidentes en temas laborales y legales con la mejor solución posible.</li> <li>• Ejercicio de los derechos de Protección de Datos.</li> <li>• Asegurar la buena gestión y garantías en sus Planes de Pensiones.</li> <li>• Cumplir con las obligaciones legales, contractuales y de bienestar de los empleados.</li> <li>• Obtención de beneficios sociales.</li> <li>• Formación inicial y continua.</li> <li>• Oportunidades de desarrollo y promoción.</li> <li>• Respuesta a sus necesidades.</li> <li>• Resolución eficaz de problemas informáticos. Facilitar el trabajo mediante herramientas informáticas para todas las gestiones, agilizando el proceso.</li> </ul>



### 3. Compromiso con la sostenibilidad

Modelo de relación de los grupos de interés con MRG (cont.)

Grupo de interés	Razón de la relación	Canales de comunicación																Necesidades y expectativas del GI		
		Email	Teléfono	Reuniones telemáticas	Visitas o reuniones presenciales	Consejos, Comités y grupos de trabajo	Canal Inversores	Call Center	Buzón	Página Web	Oficina Virtual	Canal de denuncias	WhatsApp	Ticketing	Portales Administración	Oficinas Atención al Consumidor	Cuestionarios		Google My Business	Otros
<b>Proveedores</b>	<p>Relación completa contractual. Desde el análisis de ofertas a la contratación final del proveedor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Compliance: gestión de reclamaciones y denuncias.</li> <li>Gestión de contabilización y pago de facturas.</li> <li>Resolución de dudas, información sobre procesos, seguimiento en Seguridad y Salud y Medio Ambiente, formación, comunicación altas y bajas, etc.</li> <li>Gestión de Residuos.</li> <li>Compras de materiales.</li> <li>Planificación y realización de los Simulacros de Emergencia periódicos.</li> <li>Coordinación del trabajo en campo. Planificación de los trabajos. Diseño de Campañas.</li> <li>Control de confidencialidad de toda la información sensible.</li> </ul>																		<ul style="list-style-type: none"> <li>Portal de Compras</li> <li>METACONTRATAS</li> <li>REPRO-ACHILLES</li> <li>Foros</li> <li>INCAWEB</li> <li>Portales de los proveedores</li> <li>EVICERTIA</li> <li>Plataforma VORTAL</li> <li>Herramienta MOVILIDAD</li> <li>Contratos. Solicitudes</li> <li>Aplicación JIRA</li> <li>Herramientas tecnológicas</li> <li>Herramientas Contratos Digitales (ENERTIS)</li> <li>Portal Compras AVANTI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución rápida y eficaz de incidencias y reclamaciones.</li> <li>Cumplimiento de pagos y compromisos contractuales. Posibilidad de negociación y modificación de cláusulas contractuales.</li> <li>Conducta ética, transparente e imparcial. Condiciones transparentes de licitación.</li> <li>Trabajar en condiciones seguras y disponer de todos los medios necesarios para garantizar dicha seguridad.</li> <li>Facilidad en el proceso de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE).</li> <li>Atención a sus necesidades de información para asegurar la calidad en los trabajos.</li> <li>Realizar una gestión adecuada de sus residuos, con su respectivo seguimiento y trazabilidad.</li> <li>Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información.</li> <li>Facilidad en el trabajo mediante herramientas informáticas para todas las gestiones, agilizando el proceso.</li> </ul>
<b>Agentes del Mercado y Asociaciones Profesionales</b>	<p>Participación en Comités y Grupos de trabajo para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relación con otras distribuidoras para compartir información, impresiones, etc.</li> <li>Colaboración en el desarrollo de legislaciones futuras y vacíos legales, cambios normativos, etc.</li> <li>Trabajo conjunto sobre expectativas y mejoras regulatorias a transmitir al organismo regulador.</li> <li>Resolver conflictos de interés.</li> <li>Formación, comunicación, concursos, participación en grupos de trabajo en diferentes asociaciones.</li> <li>Colaboración con las comercializadoras para formación, alineación de iniciativas, etc.</li> </ul>																	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataforma digital AERCE</li> <li>Plataforma ACHILLES</li> <li>Asambleas / Jornadas</li> <li>Convenios</li> <li>Patrocinios</li> <li>Foros</li> <li>Canal ATR (IOGAS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Legalidad, confianza, profesionalidad y buena fe.</li> <li>Diálogo directo, fluido y transparente.</li> <li>Acceso a conocimientos, experiencias y mejores prácticas de la compañía. Intercambio de información entre homólogos y comparativa con otras compañías.</li> <li>Respuesta común a problemas y necesidades. Mejoras de los procesos y necesidades del sector.</li> <li>Desarrollo de proyectos conjuntos de innovación.</li> </ul>	
<b>Comunidades Locales</b>	<p>Dar respuesta a requerimientos y solicitudes de atención e información sobre el servicio y los proyectos, a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de impuestos con los ayuntamientos.</li> <li>Gestión de Licencias y Planes de Autoprotección.</li> <li>Intercambio de información con Comunidades de vecinos y Administradores de fincas.</li> <li>Coordinación del plan de emergencias.</li> <li>Reposición terrenos tras desmantelamientos.</li> <li>Atención a reclamaciones o solicitudes de información para dar respuesta a la ciudadanía.</li> <li>Atención incidencias.</li> <li>Soporte en la actuación sobre suministros esenciales o sensibles y en las altas de servicio en situaciones particulares.</li> <li>Colaboración en la mejora de la comunicaciones.</li> <li>Información iniciativas formativas, invitaciones foros o ferias.</li> </ul>																		<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de las obligaciones fiscales. Cumplimiento normativa local.</li> <li>Disponer de la información de nuevas obras y nuevas canalizaciones.</li> <li>Atención de calidad, rápida y eficaz de reclamaciones o solicitudes de información. Estar al corriente de las obras o reparaciones llevadas a cabo y posibles incidentes.</li> <li>Resolución rápida y eficaz de posibles incidentes o emergencias.</li> <li>Garantizar las operaciones y la comunicación en casos de suministros esenciales o sensibles.</li> <li>Terrenos en buen estado tras desmantelamiento.</li> <li>Colaboración en iniciativas formativas, participación en foros o ferias locales.</li> </ul>	
<b>Agencias aseguradoras</b>	<p>Gestión y contratación de las pólizas de seguros (Mutuas de accidentes, Ciberseguridad, Flota de vehículos, seguros médicos, etc.). Gestión de coberturas y condiciones (alcance y precio). Revisión de pólizas de seguros. Reporting información en materia de ESG. Gestión de reclamaciones relacionadas con clientes. Evaluación modelo de madurez para la renovación de seguros.</p>																	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expedientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información completa y veraz sobre las características de los servicios de MRG.</li> <li>Cumplimiento de cláusulas y condiciones contractuales.</li> <li>Conocer el estado de la compañía en materia de ESG.</li> <li>Atención rápida y eficaz a las reclamaciones de sus clientes.</li> <li>Conocer el estado y desempeño de la compañía para la renovación</li> </ul>	

### 3. Compromiso con la sostenibilidad

Modelo de relación de los grupos de interés con MRG (cont.)

Grupo de interés	Razón de la relación	Canales de comunicación																Necesidades y expectativas del GI		
		Email	Teléfono	Reuniones telemáticas	Visitas o reuniones presenciales	Consejos, Comités y grupos de trabajo	Canal Inversores	Call Center	Buzón	Página Web	Oficina Virtual	Canal de denuncias	WhatsApp	Ticketing	Portales Administración	Oficinas Atención al Consumidor	Cuestionarios		Google My Business	Otros
<b>Analistas</b>	Definición de la estrategia regulatoria del grupo. Proporcionar información sobre el desempeño en ESG. Participación en reuniones y auditorías con los Auditores de cuentas anuales.																		• Auditorías presenciales y telemáticas con codificación de ficheros para mantener la confidencialidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información transparente.</li> <li>• Dialogo directo y fluido.</li> <li>• Conocer el estado de la compañía en materia de ESG.</li> <li>• Cumplimiento cuentas anuales en plazo.</li> <li>• Cumplimiento regulatorio.</li> </ul>
<b>Grupos Financieros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporting y solicitud de información financiera.</li> <li>• Asesoramiento financiero.</li> <li>• Proporcionar información sobre el desempeño en ESG.</li> <li>• Gestiones administrativas.</li> <li>• Subida de los ficheros de nóminas. Envío del fichero relacionado con el plan de pensiones.</li> <li>• Envío del plan de previsión anual.</li> </ul>																		• Oficinas virtuales de los bancos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparencia en la información.</li> <li>• Conseguir una mejor calificación crediticia de la compañía de cara a los mercados financieros.</li> <li>• Poder tener acceso a préstamos relacionados con buen desempeño en sostenibilidad.</li> <li>• Disponer de clientes orientados a la sostenibilidad.</li> <li>• Cumplimiento de plazos en el reporting y respuesta a requerimientos.</li> </ul>
<b>Socios de Negocio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordar proyectos de innovación y desarrollos urbanísticos de red.</li> <li>• Desarrollos tecnológicos conjuntos.</li> <li>• Relación con empresas con las que se gestionan propuestas, proyectos y mejoras en los sistemas informáticos (Partners).</li> </ul>																		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos y contratos de colaboración</li> <li>• Aplicación JIRA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de proyectos viables de combustibles alternativos apoyados actualmente en los Fondos de Recuperación.</li> <li>• Conseguir negocio común para llevar el gas a los nuevo proyectos urbanísticos en desarrollo, procurando que se trate de proyectos que incluyan la eficiencia energética y la reducción de emisiones.</li> <li>• Aportar valor compartido a sus socios a través de la mejora de los procesos.</li> <li>• Acuerdos.</li> <li>• Ciberseguridad.</li> </ul>
<b>Generadores de Opinión</b>	Publicación de información que responda a las necesidades de MRG y de sus Grupos de Interés de forma con fiabilidad, oportunidad y transparencia, a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones en Redes Sociales.</li> <li>• Recepción y gestión de las solicitudes de información de medios de comunicación.</li> </ul>																		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Gabinete prensa</li> <li>• LinkedIn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de información actualizada, oportuna y veraz sobre la compañía y sucesos que tengan lugar.</li> <li>• Información transparente.</li> <li>• Seguridad de la Información.</li> </ul>
<b>ONG y Fundaciones de carácter ambiental y social</b>	Colaborar con la organización para contribuir al desarrollo de proyectos de acción social, a través de colaboraciones puntuales, donaciones, o desarrollo de proyectos.																			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener el compromiso social y ambiental.</li> <li>• Promoción de acciones de desarrollo local.</li> <li>• Recepción de ayudas</li> </ul>
<b>Organismos Académicos y de Innovación</b>	Organismos académicos y de innovación que permiten a MRG el despliegue de su estrategia de desarrollo profesional de sus empleados y como fuente de reclutamiento, y despliegue de la estrategia de contribución a la sociedad.																		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portales de Formación Online.</li> <li>• Clases Presenciales.</li> <li>• Portal de empleo de la UPM y otras universidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad en la planificación y gestión de las acciones formativas.</li> <li>• Cumplimiento de plazos de las acciones formativos</li> <li>• Facilitar oportunidades de desarrollo y adquisición de experiencia a los alumnos.</li> <li>• Impulsar proyectos de innovación en colaboración con universidades y centros de investigación.</li> </ul>

### 3. Compromiso con la sostenibilidad

#### 3.4 Análisis de materialidad

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

Madrileña Red de Gas identifica y prioriza los asuntos materiales más relevantes para la sostenibilidad, según la importancia que éstos tienen para la compañía y para sus grupos de interés.

En base a la buena definición de asuntos materiales realizada y utilizando los mismos criterios de análisis, este año utilizamos de nuevo como punto de partida los 13 asuntos materiales identificados el año anterior. Cabe recordar que estos asuntos nacen de:

- El análisis del Contexto (DAFO).
- La metodología GRESB.
- Contenidos del estándar GRI.
- Benchmarking de empresas del sector.

Durante este año hemos ajustado nuestra metodología incorporando explícitamente la opinión de los grupos de interés relevantes. Hemos llevado a cabo las siguientes etapas en este proceso de revisión de los asuntos:

- **Priorización de materialidad interna:** a través de las entrevistas con los distintos responsables de las unidades de Madrileña Red de Gas, se priorizan los asuntos materiales en función del impacto interno (impacto hacia el negocio, el plan estratégico y el mapa de riesgos) e impacto externo (impacto hacia la sociedad, el medio ambiente, el cumplimiento legal, la incoherencia con normativa o las violaciones de los derechos humanos) percibido por los responsables de las distintas unidades de MRG.

- **Priorización de materialidad externa:** a través de las entrevistas con una muestra representativa de los Grupos de Interés Relevantes de Madrileña Red de Gas, se priorizan los asuntos materiales en función del impacto (positivo o negativo) que éstos tienen bajo la percepción de los grupos de interés externos y relevantes de MRG (Clientes y usuarios, Accionistas e inversores, Administraciones y Organismos Reguladores y Proveedores) y el desempeño de Madrileña Red de Gas percibido por dichos grupos de interés en cada uno de los asuntos materiales. Para esta priorización se tiene en cuenta el peso de cada Grupo de Interés, como se puede ver en el apartado anterior.

- **Priorización de materialidad interna y externa:** a partir de los dos análisis anteriores obtenemos la matriz de priorización de asuntos materiales final, teniendo en cuenta tanto la priorización de los Grupos de Interés Internos, como la de los Grupos de Interés Externos de Madrileña Red de Gas.

Al comparar el análisis de materialidad realizado este año, con los resultados del año anterior, se observa una tendencia en la concentración de las valoraciones en la escala medio-alta en comparación con los resultados del año pasado, siendo mucho más acusado en el caso de la priorización externa que en la interna.

En definitiva, las valoraciones de los asuntos tienen menor dispersión y la valoración por parte de los grupos de interés y MRG también es mucho más próxima.

#### Priorización de Asuntos Materiales

Importancia	Aspecto Material	Variación de la priorización respecto al año anterior	
		Interna	Externa
Importancia Crítica	Seguridad y salud ocupacional	↑	↔
	Gestión de riesgos	↔	↑
	Orientación al cliente / Acceso a la energía	↔	↓
	Buen gobierno, ética y transparencia	↑	↑
	Creación de valor para Accionistas / Inversores	↑	↑↑
Importancia Crítica	Cadena de suministro responsable	↓	↓
	Emisiones, contaminación y lucha contra el cambio climático	↔	↓
	Diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación	↔	↓
	Comunicación, transparencia y diálogo con grupos de interés	↔	↔
	Atracción, retención y desarrollo de talento	↑	↔
	Recursos /economía circular	↑	↑↑

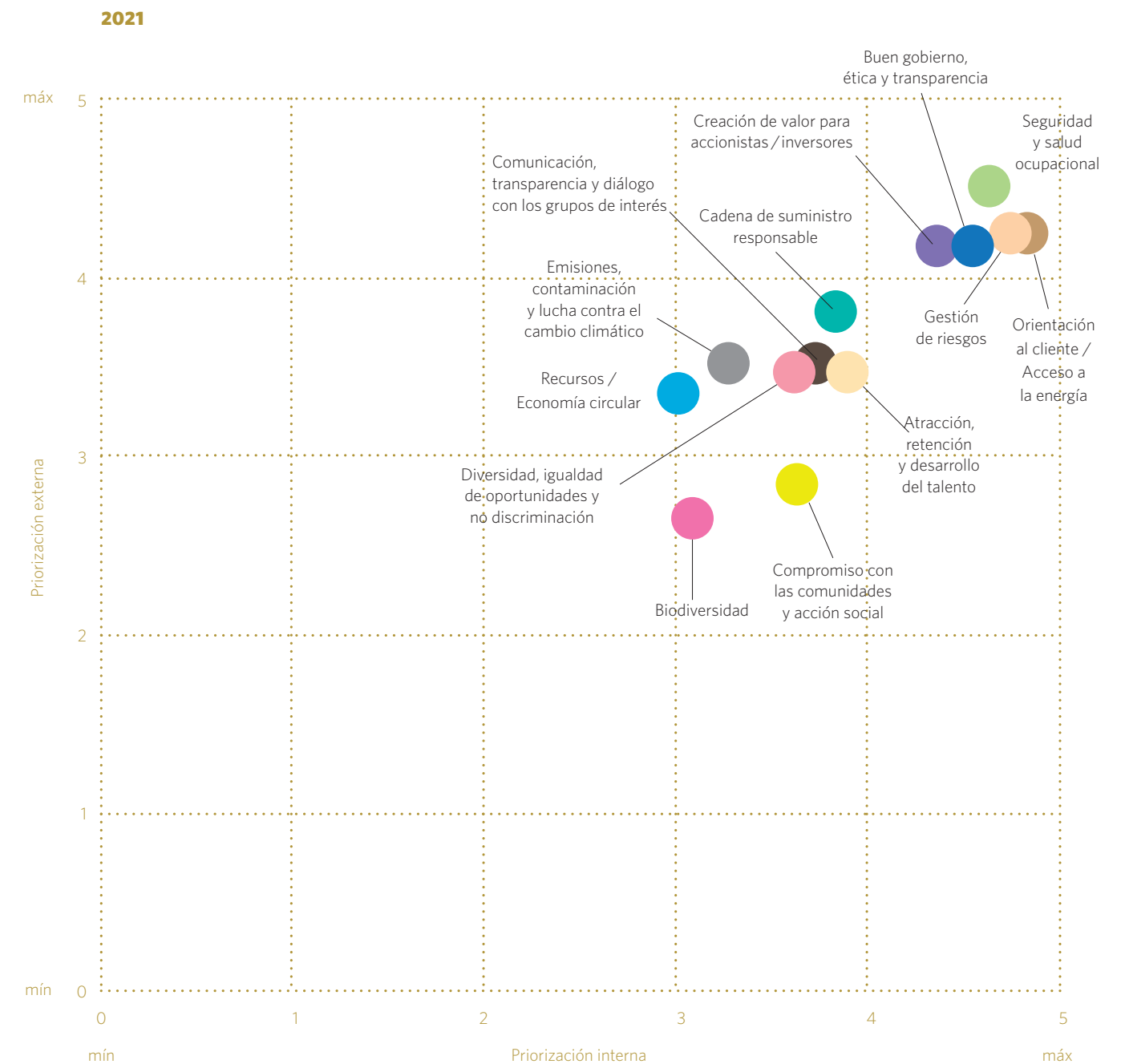
Esto viene a indicar que la apreciación de materialidad desde fuera y desde dentro de la compañía tiende a alinearse progresivamente en alguno de los aspectos materiales analizados.

Como objetivo para 2022, nos proponemos ampliar la participación de los Grupos de Interés Externos Relevantes con nuevos estudios de percepción.

**MRG identifica y prioriza los asuntos materiales más relevantes para la sostenibilidad, según la importancia que éstos tienen para la compañía y para sus grupos de interés.**

### 3. Compromiso con la sostenibilidad

Comparativa priorización de asuntos materiales, 2020-2021



### 3. 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>			
Buen gobierno, ética y transparencia	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	
Creación de valor para accionistas / inversores	Desempeño financiero / sostenibilidad financiera, generación y distribución de valor económico, rentabilidad para el accionista, financiación sostenible, inversión socialmente responsable.	4. Buen Gobierno	
Gestión de riesgos	Identificación, análisis y evaluación de los riesgos y oportunidades. Definición de la estrategia para su gestión.	4. Buen gobierno 5. Medio ambiente	  
Cadena de suministro responsable	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>			
Emisiones, contaminación y lucha contra cambio climático	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	  
Biodiversidad	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	
Recursos / economía circular	Uso sostenible de los recursos, extensión de la vida de los activos, gestión de residuos.	5. Medio ambiente	   
<b>Sociedad</b>			
Seguridad y salud ocupacional	Impulso de una cultura de cero accidentes, prevención de riesgos laborales, seguridad en la cadena de suministro, prevención de riesgos psicosociales.	6. Nuestros empleados	
Atracción, retención y desarrollo de talento	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	  
Diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación	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	  
Comunicación, transparencia y diálogo con grupos de interés	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	 
Orientación al cliente /Acceso a la energía	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	 
Compromiso con las comunidades y acción social	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	     

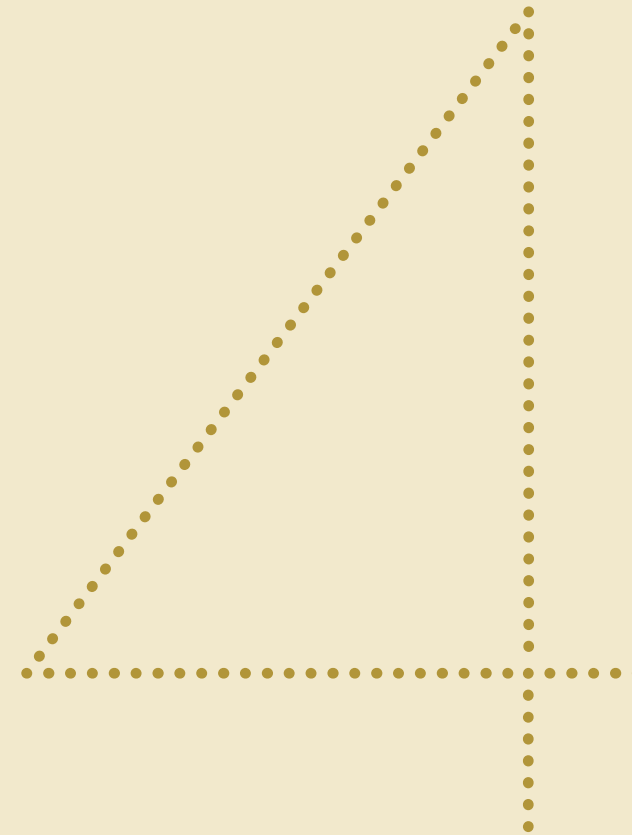
### 3.5 Estrategia de sostenibilidad

La estrategia de sostenibilidad de Madrileña Red Gas se enmarca en 6 líneas de trabajo fundamentales:



Los planes de acción vinculados a nuestra estrategia de sostenibilidad se han actualizado y reforzado a partir de nuestra nueva matriz de priorización de asuntos materiales, cobrando especial relevancia nuestro trabajo los asuntos destacados como críticos.

Asunto material crítico	2021	Apartado de la memoria
Seguridad y salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renovación de la Certificación ISO 45001.</li> <li>Cuestionarios trabajadores evaluación prevención de riesgos laborales teletrabajo.</li> <li>Consolidación del servicio de asistencia psicológica.</li> <li>Refuerzo en la Formación.</li> </ul>	Apartado 6.5
Gestión de riesgos	Destacando especialmente los riesgos vinculados a: <ul style="list-style-type: none"> <li>La descarbonización de la economía.</li> <li>El cambio climático.</li> </ul>	Apartado 4.2.1
Orientación al cliente Acceso a la energía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevos puntos de suministro en puntos singulares (clínica, tanatorio, etc.)</li> <li>Centralización de solicitudes en el Call Center.</li> <li>Lanzamiento plataforma IOGAS para la gestión de mensajería con las empresas comercializadoras.</li> <li>Facilidad en sus gestiones usando el email y el SMS como principales canales de comunicación.</li> <li>Nuevos compromisos de Atención al Cliente y en las Visitas Agendadas.</li> </ul>	Apartado 2.3 Apartado 8.2
Buen gobierno, ética y transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento en la transparencia en servicio al cliente: sección "Compromiso" en la web.</li> <li>Aumento de la sistematización del dialogo y compromisos con los Grupos de Interés.</li> <li>Certificación de los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud según los estándares ISO.</li> <li>Actualización del proceso de homologación de proveedores asegurando la transparencia en la contratación.</li> </ul>	Apartado 8.2 Apartado 3.3 Apartado 5.1 Apartado 7.2
Creación de valor para Accionistas/Inversores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de sostenibilidad Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB)</li> <li>Estabilidad y previsibilidad en la generación de ingresos.</li> <li>Estrategia de crecimiento focalizada en la expansión rentable y sostenible.</li> </ul>	Apartado 2.5 Apartado 4.4



**Buen  
gobierno**

#### 4.1 Gestión de Riesgos

102-11 102-15 102-29 102-30 102-31 102-33 102-34

La Gestión de Riesgos es una tarea esencial para la empresa. Un riesgo, es cualquier evento potencial que pueda impedir que la organización alcance sus objetivos. Los últimos acontecimientos a nivel mundial, han cambiado los riesgos de hace 10 años. Madrileña Red de Gas (MRG), ha adaptado sus criterios de valoración de riesgos a la nueva situación.

MRG cuenta con una sistemática robusta y adaptada a la compañía y con un enfoque integral que le permite identificar los riesgos y seleccionar e implantar medidas y controles para conocer, prevenir, impedir, reducir o controlar los Riesgos identificados. La Gestión de Riesgos en Madrileña Red de Gas no se limita únicamente a la identificación de eventos que supongan Riesgos (entendido como la materialización de una amenaza), sino también aquellos que supongan Oportunidades de las que pueda aprovecharse la organización.

La Función de Gestión de Riesgos de Madrileña Red de Gas estará dirigida por el Gestor de Riesgos Corporativo, que coordina los objetivos y la información recibida de los Gestores de Riesgos por Área y reporta al Comité de Riesgos y al Comité de Auditoría y Riesgos. Las responsabilidades básicas de la Función de Gestión de Riesgos son:

- Definir la estrategia de la Función de Gestión de Riesgos y comunicación de la misma al resto de la organización.
- Aprobar el Catálogo de Riesgos de MRG, identificando y definiendo los principales Riesgos.
- Implantar, monitorizar y realizar el seguimiento de los Mapas y Planes de Acción aprobados.

#### Metodología de la gestión de riesgos



### Los últimos acontecimientos a nivel mundial, han cambiado los riesgos de hace 10 años. MRG ha adaptado sus criterios de valoración de riesgos a la nueva situación

El Gestor de Riesgos Corporativo mantiene en todo momento una posición de objetividad, responsabilidad e independencia, que permite la consecución de los objetivos de su función.

Madrileña Red de Gas 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 Madrileña Red de Gas, publicada en el repositorio digital de gestión documental. Dicha metodología permite aportar valor añadido adicional a todos los Grupos de Interés a la vez que permite identificar, crear, captar y sostener el valor de la Gestión del Riesgo empresarial.

Según lo establecido en el reglamento de funcionamiento interno de Madrileña Red de Gas, el Comité de Auditoría y Riesgos reporta directamente al Consejo de Administración y opera de acuerdo a lo establecido en el reglamento, en el que se definen sus objetivos, funciones y composición. Dicho comité está integrado por representantes del Consejo de Administración de cada uno de los cuatro accionistas, varios integrantes del Comité de Dirección y el departamento de gestión de riesgos.

Entre los contenidos de la agenda que se tratan en reuniones periódicas del comité, las materias más recurrentes son el seguimiento del mapa de riesgos corporativo, los riesgos más relevantes y los controles y planes de mitigación establecidos o propuestos, la auditoría de cuentas, auditorías del sistema integrado de prevención, medio ambiente y calidad, asuntos relacionados con la sostenibilidad, la política de prevención de delitos penales y el riesgo de ciberseguridad.

El resultado de dichas actividades permite a MRG emitir recomendaciones destinadas a la gestión de riesgos y/o al Consejo de Administración. Asimismo, y con motivo del Covid-19, se ha continuado haciendo un seguimiento de la evolución del mapa de riesgos específico. En él se contemplan los riesgos de carácter financiero, como los potenciales impactos en los beneficios operativos, la liquidez y el riesgo crediticio, así como otros relacionados con las dificultades para realizar intervenciones en los domicilios de usuarios afectados por la pandemia, la disponibilidad de recursos para la continuidad de las operaciones y/o los fallos de la cadena de suministro, además de la monitorización del funcionamiento del plan de continuidad del negocio y los seguimientos de prevención de riesgos laborales.

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. La afección al valor actual neto considera tanto el impacto económico directo para los próximos veinte años como las posibles sanciones.

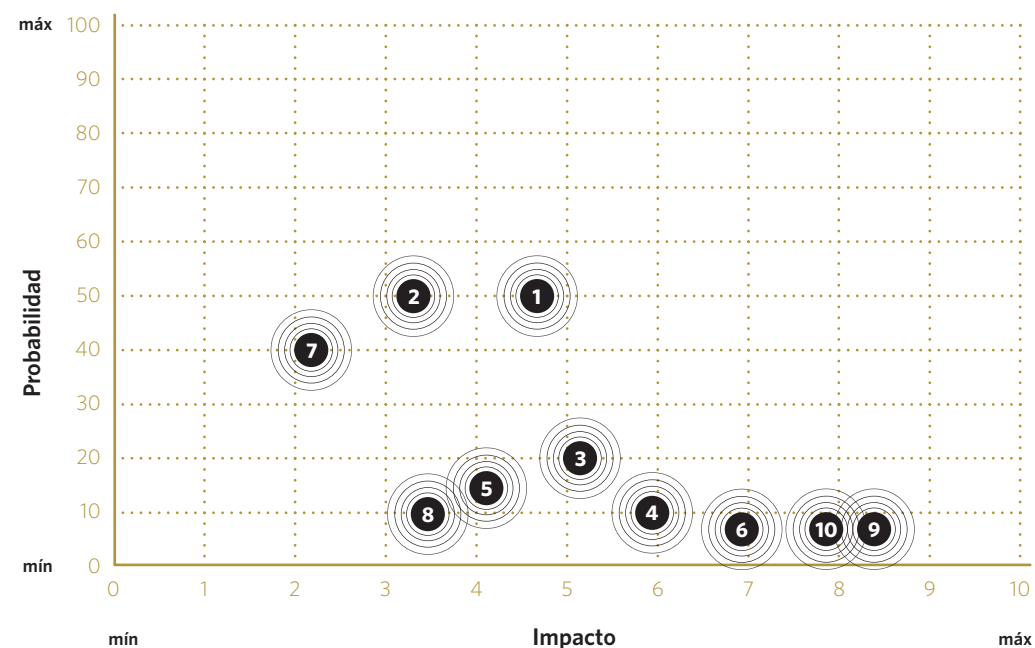
En él se contemplan los riesgos de carácter financiero, como los potenciales impactos en los beneficios operativos, la liquidez y el riesgo crediticio, así como otros relacionados con las dificultades para realizar intervenciones en los domicilios de usuarios afectados por la pandemia, la disponibilidad de recursos para la continuidad de las operaciones y/o los fallos



#### 4. Buen gobierno

##### Mapa de riesgos de MRG

- Riesgo regulatorio ① ② ③
- Riesgo financiero y fiscal ④
- Ciberseguridad ⑤
- Prevención accidentes graves ⑥
- Diferencias de medición ⑦
- Prevención de riesgos laborales ⑧
- Seguridad industrial ⑨
- Medio ambiente ⑩



de la cadena de suministro, además de la monitorización del funcionamiento del plan de continuidad del negocio y los seguimientos de prevención de riesgos laborales.

El Mapa de Riesgo Corporativo de MadriLeña Red de Gas del año 2021 muestra los diez riesgos identificados por categoría. 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. Los planes de acción implantados contribuyen a mitigar las consecuencias de dichos riesgos.

Además, MadriLeña Red Gas ha realizado unas evaluaciones de riesgos adicionales para seguir afianzando y madurando los criterios Environmental, Social y Governance (ESG):

- Evaluación del riesgo de Gobernanza.
- Evaluación de riesgos sociales.
- Evaluación de riesgos medioambientales.
- Identificación y evaluación de riesgos en la transición del cambio climático.
- Identificación y evaluación de riesgos físicos provocados por el cambio climático.

#### 4.2 Principales retos

El análisis de riesgos y oportunidades llevado a cabo en MadriLeña Red de Gas, nos sirve de herramienta para la toma de decisiones en la consecución de nuestros objetivos. Nuestro planeta se enfrenta a un buen número de retos para avanzar en sostenibilidad y nosotros, desde MadriLeña Red de Gas, tenemos las herramientas necesarias para contribuir a ese desarrollo sostenible.

##### 4.2.1 Estrategia ante el cambio climático

201-2

MRG incluye el cambio climático en su análisis de riesgo, desde dos perspectivas. Por un lado, analiza el impacto que puede tener sobre la compañía la transición energética necesaria ante el cambio climático, por otro lado, aborda el impacto directo que puede tener sobre el negocio ante el incremento de temperaturas y otros fenómenos climáticos, así como sobre las infraestructuras. El resultado de la evaluación es de riesgo medio en ambas perspectivas, tras el análisis de la probabilidad y el valor del impacto.

Ante esta situación desde MRG queremos ser una empresa claramente comprometida en la lucha contra el cambio climático y aportar soluciones hacia la sociedad.

Queremos además convertir el actual riesgo que puede suponer la transición energética en una oportunidad para la Compañía; estar preparados para los cambios regulatorios y de mercado, y ganar reputación entre la ciudadanía, colaborando con ellos en conseguir ciudades más limpias e invirtiendo claramente en alternativas de energías renovables, como puede ser el hidrógeno.

Desde MadriLeña Red de Gas se trabaja en varias líneas encaminadas a la lucha contra el cambio climático. Estamos

### Desde MRG queremos ser una empresa claramente comprometida en la lucha contra el cambio climático y aportar soluciones hacia la sociedad

#### Riesgos ante la transición energética por el cambio climática

**Legales y Regulatorios:** incremento del precio de las emisiones, de las obligaciones de reporting, nueva regulación a los productos, etc.

**Tecnológicos:** sustitución por productos de menores emisiones, inversiones en I+D fallidas, coste de tecnología, etc.

**Mercado:** cambios en los hábitos del consumidor, incertidumbre, incremento del coste de las MP, etc.

**Reputación:** cambios en las preferencias del consumidor, estigmatización del sector, preocupación de los grupos de interés.

#### Riesgos físicos del cambio climático

**Posibles riesgos ante fenómenos climáticos repentinos:** inundaciones repentinas, granizo o fuertes tormentas de nieve, etc.

**Riesgo ante estrés crónicos:** estrés por sequía, probabilidad de incendios, incremento de las temperaturas medias, etc.

#### 4. Buen gobierno

involucrados en el desarrollo de proyectos de energías verdes, como son los gases renovables, para los que se está habilitando cada vez más fondos europeos. También apoyamos la nueva movilidad sostenible gracias al gas natural vehicular (GNV), que es una solución cada vez más interesante para profesionales, grandes empresas y pymes, con las que mantenemos una relación muy sólida y son claves en la evolución del sector, formando además parte de GASNAM, la asociación de transporte sostenible que integra la cadena de valor del gas y el hidrógeno para alcanzar los retos medioambientales, económicos y operacionales del transporte por tierra, mar y aire, en España y Portugal. Además, seguimos contribuyendo a la mejora de la calidad del aire de nuestro entorno.

##### Plan Renove de la Comunidad de Madrid

Hemos contribuido a la mejora de la calidad del aire de la Comunidad de Madrid, participando un año más en el Plan Renove Privado de Calderas aportando 110 K€ y otros 200 K€ mediante la campaña especial para transformación de salas realizada.

El resultado es que este año se han transformado un total de 38 salas de calderas de comunidades de propietarios en nuestra zona de distribución (24 de ellas eran de carbón y se encontraban en Madrid capital) con lo que se han evitado un total de 2.700 t/año de CO<sub>2</sub>\*.

\* Estimación calculada en base a los datos de emisiones publicados en la web <https://www.miteco.gob.es/e>

##### Plan de transformación de gas licuado de petróleo (GLP)

Los últimos ejercicios, Madrileña Red de Gas ha seguido una política de transformación en función de los costes objetivos de mantenimiento de cada una de las instalaciones,

abordando de esta manera la transformación de gas licuado de petróleo (GLP) a gas natural en aquellas instalaciones que presentaban unos costes de explotación elevados o que estratégicamente precisaban de una renovación casi total.

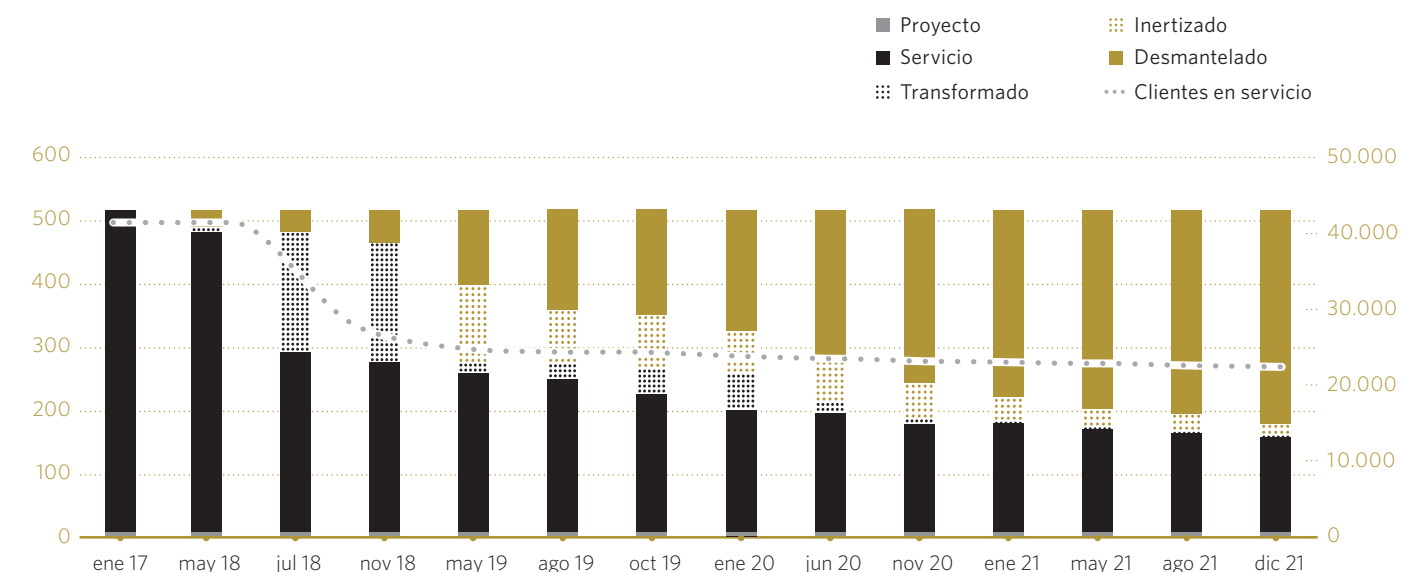
Nuestro reto más inmediato, dada la coyuntura actual de mercado de gas licuado de petróleo (GLP), es transformar más de 15.000 puntos de suministro en los próximos dos años. Para ello, hemos llevado a cabo una gran labor de planificación, medición, presupuesto y dimensionamiento de todos los trabajos que conlleva este objetivo.

La transformación gas licuado de petróleo (GLP) es una actividad muy delicada, en la que todas las actuaciones y tiempos deben estar medidos; es además una actividad muy intrusiva hacia el cliente, ya que debemos modificar y adecuar las instalaciones y aparatos de su propiedad. Es, por tanto, muy importante tener muy claro los objetivos y las tareas.

Madrileña Red de Gas dispone de 386 km de redes de Gas Propano Canalizado, de los cuales, 74 serán renovados por completo. El resto serán o bien reutilizados, o bien anulados e inertizados por existir red de gas natural duplicada en esas zonas.

Para realizar estos trabajos, se ha diseñado y adjudicado un nuevo contrato de transformación a 8 empresas de referencia en el sector con un presupuesto de más de 10 millones de euros para los trabajos de reutilización de redes, adecuación de instalaciones, transformación de aparatos y desmantelamiento de los centros de almacenamiento. En este sentido, en Madrileña Red de Gas hemos reforzado nuestro equipo de gestores de expansión y hemos realizado diversos desarrollos informáticos.

Plantas de GLP: estado y número de clientes



##### El hidrógeno es esencial para lograr el cero neto

En Madrileña Red de Gas apostamos por un futuro en el que la presencia del hidrógeno se vea favorecida en mercados punteros dentro del sector de la eficiencia energética, por eso, nos enfrentamos al reto de participar en la iniciativa Ready4H2, en la que el hidrógeno es el protagonista.

Ready4H2 es una nueva alianza de operadores de redes de gas locales en distintos países de Europa, dedicada a desarrollar y compartir su experiencia para llevar a la práctica la transformación del hidrógeno. Nos apasiona el papel que pueden desempeñar el hidrógeno y otros gases verdes para lograr el cero neto.

Las redes locales son cruciales para tener éxito, por los siguientes motivos:

- Convertir todo el gas natural que los miembros de Ready4H2 distribuyen a los clientes, en hidrógeno u otros gases verdes, reduciría millones de toneladas de CO<sub>2</sub> emitidas.
- La gran mayoría de las instalaciones industriales y comerciales conectadas a gas son abastecidas por redes de gas locales en lugar de tuberías de transmisión nacionales.
- La mayoría de kilómetros de oleoductos miembros de Ready4H2 están listos para la conversión.
- Incluso para distancias cortas, cuesta cuatro veces menos distribuir hidrógeno por tubería que por camión. El transporte por camión sería imposible

#### 4. Buen gobierno

para abastecer los volúmenes requeridos por millones de usuarios.

- La mayoría de los miembros de Ready4H2 también suministran electricidad a los usuarios locales. Entendemos los beneficios y desafíos de las redes de gas y electricidad, y las oportunidades del hidrógeno y otros gases verdes para combinarlos de manera más efectiva y hacer el mejor uso de los crecientes recursos renovables de Europa.

Nuestro objetivo es facilitar la producción de hidrógeno central y local e integrar los mercados de energía, gas y calefacción descarbonizados, pero necesitamos una regulación adecuada para hacerlo.

Será necesario abordar estas barreras reglamentarias para que podamos permitir que el hidrógeno y otros gases verdes, reduzcan de manera rápida y eficaz las huellas de carbono de nuestros clientes.

La infraestructura de gas puede gestionar una producción de energía renovable variable en fuerte crecimiento. Las condiciones climáticas específicas (ausencia de viento, nubes y cambios estacionales en la disponibilidad de la luz solar) pueden conducir a una reducción sostenida de la generación de energía eólica y solar. Europa tiene semanas de invierno nubladas regularmente, con vientos de baja velocidad. Esto ocurre en promedio varias veces al año durante un período de varios días consecutivos.

Para garantizar el suministro continuo de energía durante estos períodos, se necesita una capacidad de almacenamiento duradera y de acción rápida a gran escala, que es proporcionada por instalaciones de almacenamiento

subterráneo a gran escala conectadas a redes de gas. El almacenamiento de gas en varios países europeos es suficiente para satisfacer la demanda de gas durante 3 meses, en comparación con el almacenamiento de electricidad que puede satisfacer menos de 1 día de demanda de electricidad.

Muchas de estas instalaciones de almacenamiento de gas se pueden reutilizar para hidrógeno, lo que garantiza un suministro continuo de hidrógeno a los usuarios. Además, las aplicaciones que funcionan con hidrógeno no sobrecargan el sistema eléctrico, lo que reduce el riesgo de cortes de energía. En este caso, la infraestructura de gas puede fortalecer la cadena de suministro de hidrógeno y respaldar la producción y el uso de energía renovable.

Las redes locales de gas son centros flexibles que conectan la oferta y la demanda y están listas para convertirse a hidrógeno.

\* Las cifras exactas del proyecto, así como información adicional, se pueden consultar en su web: <https://www.ready4h2.com/>

**Convertir todo el gas natural que los miembros de Ready4H2 distribuyen a los clientes, en hidrógeno u otros gases verdes, reduciría millones de toneladas de CO<sub>2</sub> emitidas**

#### Acciones formativas en materia de ciberseguridad en 2021

Curso	Perfil de los empleados	Horas	Participes
Ciberseguridad (Deloitte)	Jefes y Directores. Empleados Dpto. de Sistemas	1	12
Ciberseguridad - Usuarios (Novotec)	Todos los empleados	1	12

#### 4.2.2 Ciberseguridad

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

La ciberseguridad es la práctica de proteger sistemas, redes y programas de ataques digitales. Por lo general, estos ciberataques apuntan a acceder, modificar o destruir la información confidencial. Actualmente, la implementación de medidas de seguridad digital se debe a que hay más dispositivos conectados que personas, y los atacantes son cada vez más frecuentes y más creativos.

En una organización, las personas, los procesos y la tecnología deben complementarse para crear una defensa eficaz contra los ciberataques. Además, las organizaciones deben tener una estructura para manejar los ciberataques tentativos y sospechosos. Una buena estructura para guiarlo y explicar cómo puede identificar ataques, proteger sistemas, detectar y responder a amenazas, y recuperarse de ataques exitosos.

En MRG, seguimos de cerca la evolución de los ciberataques y las mejores prácticas para prevenir y reaccionar ante los riesgos en seguridad de nuestras redes IT y OT.

Para ello hemos establecido diversas líneas de actuación:

- Formar un equipo especializado en ciberseguridad y respaldado con una importante inversión para acometer las acciones propuestas en nuestro Plan Director de Ciberseguridad.
- Implementar un modelo de gobierno formado por especialistas en ciberseguridad y representantes de todas las áreas de negocio.
- Preparar todo un marco de prevención y actuación ante amenazas, mediante la activación de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) y una Solución de Gestión de Eventos y Seguridad (SIEM).
- Revisar y mejorar el cuerpo normativo de seguridad, y formalizar un marco de gestión de incidentes de seguridad.
- Personas: Formar a toda la compañía en materia de ciberseguridad, mediante cursos dirigidos según el riesgo y perfil de cada empleado. Los usuarios deben comprender y cumplir con los principios básicos de seguridad de datos, como elegir contraseñas seguras, ser cautelosos con los archivos adjuntos de los correos electrónicos y hacer copias de seguridad de datos.

##### Protección de datos personales

Nuestro modelo de gestión de protección de datos, de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, el nuevo Reglamento general de protección de datos («RGPD») y Ley 3/2018 está consolidado. Madrileña Red de Gas, ha decidido dar un paso más y avanzar en el año 2021 con la implantación de un sistema de gestión de seguridad de la información tomando como base el estándar ISO 27001. Esta iniciativa estará plenamente alineada con el actual sistema integrado de gestión y que dará cobertura al actual modelo de gestión de protección de datos personales.

En el ámbito de la gestión de protección de datos personales las actividades más relevantes se han centrado fundamentalmente en la gestión de los derechos de los interesados, gestión de incidencias y resolución de consultas; muchas de estas, relacionadas con la interpretación de la legislación vigente y con el ejercicio de los derechos de protección de datos personales de los interesados. Madrileña Red de Gas tiene designado a su Delegado de Protección de Datos, quien es la máxima Autoridad en la materia, quien también participa en el Comité de Dirección, el Comité de Auditoría y Riesgos y el Comité de Ciberseguridad.

Nuestro modelo de gestión de protección de datos está definido tomando como base la estructura de los sistemas de gestión ISO, de forma que puedan aprovecharse adecuadamente las sinergias existentes con el resto de los sistemas existentes, situación que facilitará el alineamiento final con el estándar ISO 27001.

Partiendo de la política de seguridad de la información y protección de datos personales, disponemos de un Manual

de Gestión que está desarrollado en más de una decena de procedimientos de protección de datos personales. Dichos procedimientos son objeto de revisiones periódicas.

Con la implantación del modelo de evaluación de riesgos e impactos en los distintos tratamientos de protección de datos, la gestión se ha organizado girando alrededor de las prioridades y oportunidades que se han identificado, como, por ejemplo, las políticas de identificación de los interesados. El modelo de gestión contempla la interacción con las partes interesadas por varias vías:

1. Publicación en la página web de la política de protección de datos personales, así como de la información de tratamiento de datos personales destinada a los interesados, y cuya difusión además se refuerza a través de las diversas comunicaciones que se hacen llegar a los usuarios;
2. Gestión activa del buzón del delegado de protección de datos personales, al que han llegado un importante número de solicitudes.

Asimismo, dentro de nuestro modelo de gestión se encuentran plenamente integradas:

- Acciones de coordinación de actividades empresariales en materia de protección de datos con los encargados de tratamiento mediante reuniones, unificación de criterios y acuerdos de buenas prácticas.
- Monitorización del desempeño de protección de datos de nuestra cadena de proveedores a través de la información que aportan en

el portal electrónico de la herramienta informática externa, sobre la madurez de sus políticas de privacidad, así como a través de los informes de auditoría realizados por dicha herramienta informática.

- Interacción con la Agencia de Protección de Datos con motivo de varios procesos de tutela del ejercicio de los derechos de los interesados.
- Registro de incidencias de protección de datos, cuya investigación contribuye a introducir mejoras en la gestión de la información.

Dentro de la dinámica de contratación de los servicios es habitual revisar las cláusulas contractuales de protección de datos personales de los contratos para realizar los ajustes que puedan ser necesarios de cara a un alineamiento de mínimos con nuestra política.

Como novedades relevantes respecto a pasados ejercicios cabe citar los siguientes:

- Incremento significativo de la actividad de consultas sobre protección de datos personales.
- Registro de nueve incidencias de protección de datos personales, ninguna de ellas del nivel de una brecha de seguridad de protección de datos, cuyas investigaciones puso de manifiesto la necesidad de incorporar mejoras en la gestión y tratamiento de los datos personales.
- Los tribunales han resuelto desestimar la única propuesta de sanción de la AEPD en materia de

### Madrileña Red de Gas, ha decidido dar un paso más y avanzar en el año 2021 con la implantación de un sistema de gestión de seguridad de la información tomando como base el estándar ISO 27001

protección de datos que se ha registrado desde el inicio de nuestras actividades.

Igualmente, y al objeto de fomentar la cultura interna de protección de datos, en el repositorio de normativa interna se han publicado noticias acerca de las revisiones y actualizaciones realizadas, manteniendo el control de la vigencia de la documentación allí recopilada.

#### 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 de Petróleo es una mezcla de gases licuados (butano y propano) derivados del petróleo. El GLP es una sustancia clasificada como peligrosa, y a la que afecta el Real Decreto 840/2015 para las plantas con capacidad de almacenamiento igual o mayor a 50 toneladas.

**Estructura funcional del Comité de Prevención de Accidentes Graves**



**En materia de autoprotección y emergencias se han realizado las siguientes actuaciones significativas: finalización de las revisiones de los planes de autoprotección de plantas de GLP y actualización de los planes de emergencia de las cinco plantas de GNL**

Para dar respuesta los requisitos del Real Decreto, desde hace cinco años, Madrileña Red de Gas cuenta con un sistema implantado de gestión de prevención de accidentes graves, integrado y en consonancia con su Sistema Integrado de Gestión.

Además, para ello, creamos el Comité de Prevención de Accidentes Graves, que es la autoridad máxima en materia de Prevención de Accidentes Graves. Las funciones del Comité de Prevención de Accidentes Graves son:

- Difundir los criterios adoptados por los grupos de trabajo de prevención de accidentes graves.
- Aprobar los objetivos de prevención de accidentes graves.
- Comprobar el correcto seguimiento de los criterios adoptados y el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Velar por la difusión y cumplimiento de la Política de Prevención de Accidentes Graves.
- Asegurar que se realiza un adecuado seguimiento de procesos, de las no conformidades y de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Asegurar que se realiza y se tiene en cuenta el Informe de Revisión del Sistema.
- Impulsar la gestión por procesos, incluyendo sus interrelaciones, e identificando y priorizando de manera proactiva, posibles oportunidades de mejora para la prevención de accidentes graves

que aumenten la capacidad de los procesos para la obtención de resultados.

- Favorecer la participación del personal a través de la creación de equipos de mejora, asignando los recursos necesarios para su desempeño.

El Comité se reúne con una frecuencia mínima anual, realizando sesiones separadas o conjuntas para cada área de gestión que guarde sinergias con éste sistema.

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.

En el año 2019, se completó un primer ciclo de gestión del modelo de prevención de accidentes graves en los que intervienen sustancias peligrosas, habiéndose iniciado un segundo ciclo con las revisiones documentales, entre otras actuaciones.

En el año 2021, hemos avanzado en este segundo ciclo con diferentes acciones. En materia de autoprotección y emergencias se han realizado las siguientes actuaciones significativas: finalización de las revisiones de los planes de autoprotección de plantas de GLP y actualización de los planes de emergencia de las cinco plantas de GNL.

Asimismo, se ha continuado con el segundo ciclo de gestión de los activos afectados por la normativa R.D. 840/2015 Seveso III finalizando la revisión de ocho Planes de Emergencia Interior de plantas de GLP con

capacidades de almacenamiento superiores a las 50 toneladas, y realizándose cinco inspecciones reglamentarias.

Por otro lado, en relación al objetivo establecido el año anterior en relación al mantenimiento del modelo de gestión de la prevención de Accidentes Graves (SEVESO III), este se ha cerrado con un grado de cumplimiento del 100% al alcanzarse todas las metas establecidas en relación a los Planes de Emergencia y revisiones reglamentarias.

**4.3 Comportamiento ético**

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

Madrileña Red de Gas tiene integrada dentro de su estrategia y posicionamiento la responsabilidad corporativa formando parte de nuestros valores. 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.

**Código ético**

El Código Ético tiene como finalidad establecer las pautas que han de guiar el comportamiento ético de todos sus empleados en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés, esto es, los empleados, los clientes, los proveedores y colaboradores externos, los accionistas, las instituciones públicas y privadas y la sociedad en general.

#### 4. Buen gobierno

Este Código Ético se inspira en la definición de la Misión, Visión, Valores de Madrileña Red de Gas, a la que complementa, y constituye un modelo de actuación para asegurar un comportamiento adecuado en el desempeño profesional de sus empleados.

El Código Ético va dirigido a todo el personal de Madrileña Red de Gas, con independencia de la posición que ocupen o del lugar en el que desempeñen su trabajo.

Por otra parte, Madrileña Red de Gas promoverá y fomentará entre sus proveedores y empresas colaboradoras la adopción de pautas de comportamiento coherentes con las definidas en este Código Ético.

La Comisión del Código Ético de Madrileña Red de Gas tiene entre sus funciones principales:

- 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 Ético.
- Facilitar y gestionar una vía de comunicación a todos los empleados, proveedores y empresas colaboradoras para la realización de buena fe y sin temor a represalias de consultas o comunicaciones de incumplimientos del Código Ético o de cualquier otra información relacionada.

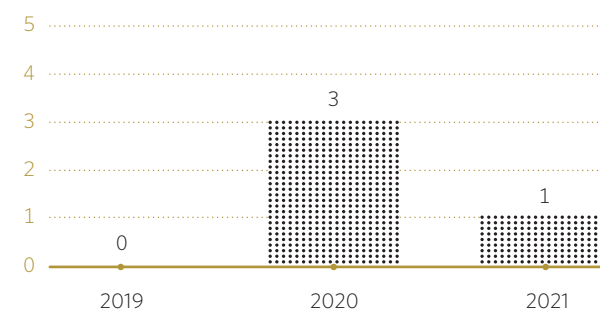
- Realizar informes a los Órganos de Gobierno acerca de la difusión y cumplimiento del Código Ético, así como de las actividades de la propia Comisión, elaborando recomendaciones o propuestas oportunas para mantenerlo actualizado, mejorar su contenido y facilitar la aplicación de aquellos aspectos que requieran una especial consideración.
- Velar por el cumplimiento del Código Ético, y en su caso, analizar los indicios y las denuncias relacionadas con la posible vulneración del mismo.

#### Canal de Denuncias

Entre los controles de identificación y actuación en situaciones en las que concurran 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 un Canal de Denuncias externo e independiente. Este canal asegura una comunicación anónima de las denuncias presentadas por el personal o terceros relacionados con la empresa que contrata los servicios, a la Comisión del Código Ético de ésta, u organismo designado a tal efecto. De esta forma, se puede denunciar con garantía de confidencialidad y no represalias, cualquier irregularidad o comportamiento contrario a la legalidad, al Código Ético o la Política Anticorrupción.

Este canal está disponible en internet (<https://www.canaldedenuncias.com/es/madrilena>). En el año 2021, ha estado disponible y operativo el 100% del tiempo.

#### Denuncias recibidas por año



En el año 2021, solo hemos recibido una denuncia en el mes de diciembre. Dos menos que el año anterior. Esta denuncia ha sido cerrada en ese mismo año y de forma satisfactoria.

Las denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias se discuten y analizan en la Comisión del Código Ético y se distribuyen en función de su contenido al área correspondiente con las consideraciones acordadas.

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

Madrileña Red de Gas tiene el compromiso de luchar contra la corrupción en todas sus formas, y de desarrollar prácticas específicas para su prevención. Para esto, ha establecido una Política Anticorrupción. En este sentido, Madrileña Red de Gas 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 nuestra compañía 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.

### En el Canal de Denuncias, se puede denunciar, con garantía de confidencialidad y no represalias, cualquier irregularidad o comportamiento contrario a la legalidad, al Código Ético o la Política Anticorrupción

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.

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.

#### 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

## En todos los contratos con los proveedores y contratistas se incorporan unas cláusulas penales sobre cumplimiento legislativo y responsabilidad penal

y las actividades más sensibles dónde se pueden cometer los delitos a prevenir. Desde MRG, 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

Madrileña Red de Gas 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.
- 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 126 empleados de Madrileña Red de Gas (no están incluidos 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 la determinación de las necesidades de formación en materia de prevención de delitos penales se ha tenido en cuenta cómo están constituidos los órganos de gobierno de la compañía. MRG tiene un Presidente y Consejo de Administración No Ejecutivos, que han aprobado la designación de un oficial de cumplimiento penal en quien delega estas funciones, siendo el órgano encargado de aprobar las políticas de prevención de delitos y anticorrupción, el protocolo de prevención de delitos, el informe de revisión anual de compliance y los planes anuales de acción con las necesidades detectadas, entre otras, el despliegue en su caso de las acciones formativas generales y específicas en materia de prevención de delitos penales, destinadas a los órganos

de gobierno Ejecutivos de la compañía (Director general, Directores de área y Jefes de departamento), así como para el resto de los empleados, ya que el objetivo de la formación en compliance es asegurar que todos los empleados y órganos de gobierno Ejecutivos de la compañía cumplan su rol y puesto de trabajo de forma consistente con la cultura de compliance de la organización y con el compromiso que tiene con compliance, de conformidad con los criterios diseñados y aprobados por el Consejo de Administración.

1. **Formación básica en compliance:** formación básica de prevención de delitos penales facilitada a todo el personal independientemente de su categoría profesional y nivel jerárquico, que actualmente se imparte con la incorporación a la compañía como parte del plan de acogida. El curso es de 1,5 horas de duración y se imparte en modalidad online quedando registrada la eficacia de la formación mediante la superación de un cuestionario de preguntas sobre los conocimientos adquiridos. Un total de 6 de las 7 de incorporaciones de empleados de 2021, ha completado esta formación.
2. **Formación específica en prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo:** solo departamento financiero, CEO, directores y jefes de departamento. El curso tuvo una duración de 1 hora de duración y se impartió en modalidad online quedando registrada la eficacia de la formación mediante la superación de un cuestionario de preguntas sobre los conocimientos adquiridos.

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 (Prevención de Riesgos Laborales, 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

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el acoso laboral como: "Acción verbal o psicológica de índole sistemática, repetida o persistente por la que, en el lugar de trabajo en conexión con el trabajo, una persona o un grupo de personas hiere a una víctima, la humilla, ofende o amedrenta".

Con el objeto de promover un adecuado marco de protección a los trabajadores y trabajadoras contra los riesgos laborales asociados a potenciales situaciones de acoso y violencia en el trabajo, Madrileña Red de Gas cuenta con un procedimiento específico desde marzo de 2013.

Nuestro Código Ético Empresarial rechaza este tipo de conductas y es de obligado cumplimiento los principios y valores establecidos en el mismo. Hemos diseñado adecuadamente la organización empresarial, según las recomendaciones generales para la prevención de los riesgos psicosociales. Además, realizamos actividades formativas e informativas en prevención de riesgos psicosociales y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables de equipos, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen.

Durante el 2021 no hemos tenido ningún caso de acoso y violencia en el trabajo.

## 4. Buen gobierno

### 4.4 Información financiera

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

Madrileña Red de Gas ha mostrado una gran estabilidad y resiliencia financiera y ha obtenido unos excelentes resultados a pesar de la pandemia mundial que ha marcado los años 2020 y 2021, confirmando así su gran estabilidad y previsibilidad en la generación de ingresos.

La compañía ha obtenido en el año 2021 unos ingresos de 186,8 millones de euros (176,2 millones de euros en 2020) lo que supone un aumento del 6% respecto al año 2020. Y un EBITDA de 141,3 millones de euros (139,7 millones de euros en 2020) lo que supone un aumento de un 1% en relación al 2020.

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 y 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. Las temperaturas de los meses fríos del año, son las que tienen mayor impacto en la cifra final de la remuneración. Durante el año 2021 las temperaturas en la región madrileña han sido más frías que durante el 2020 y esta es la principal causa del aumento de ingresos por remuneración.

El aumento en otros ingresos se debe principalmente a la actividad de inspecciones periódicas. Dichas inspecciones 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. Durante el 2021,

las inspecciones a realizar han sido mayores a las del 2020 siendo está la principal causa del aumento de otros ingresos.

La estrategia de crecimiento sigue focalizada en la expansión rentable y sostenible en nuestro territorio y territorios adyacentes. La compañía continúa aumentando su base de clientes.

A cierre de 2021, Madrileña Red de Gas distribuye gas a 915.209 puntos de suministros, de los cuáles 893.311 son de gas natural y 21.898 son de gas licuado de petróleo.

La principal actividad de Madrileña Red de Gas es la distribución de gas natural que es una actividad regulada. Los periodos regulatorios de esta actividad son de seis años.

El año 2020, fue el último año del periodo iniciado en 2014 caracterizado por su gran estabilidad. En 2021 se ha iniciado un nuevo periodo dónde el marco regulatorio ya ha sido definido. Durante el año 2020 se publicó la metodología para el cálculo de la retribución. Dicha metodología es continuista con la metodología anterior pero también incluye un ajuste de ingresos gradual durante el periodo. 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.

El consorcio de accionistas de la compañía no ha variado durante el año 2021. Para ellos, 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 duradera y estable. 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.

La compañía cuenta con fuertes niveles de solvencia y liquidez consistentes en un grado de inversión. La estructura financiera es eficiente y a largo plazo.

En 2021 la deuda bruta suma 951.8 millones de euros y tiene aproximadamente un coste medio del 2,7%.

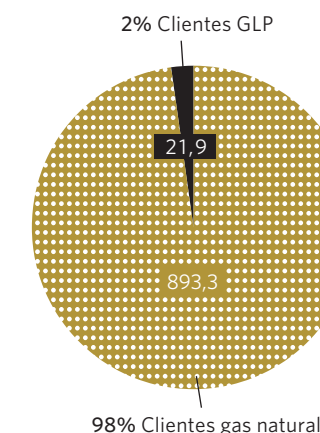
La sociedad cuenta además con una línea contingente de crédito, por importe de 75 millones de euros, renovada en febrero de 2022 hasta febrero de 2025, con el objetivo de lograr eficiencias en la estructura financiera ajustando el montante de dicha línea a las necesidades reales de la compañía para los próximos años.

La flexibilización en la política de dividendos es otra característica fundamental que dota a la compañía de una mejor posición financiera.

La deuda del grupo está emitida por Madrileña Rede Gas Finance, B.V. en el mercado regulado de Luxemburgo bajo un programa Euro Medium Term Note (EMTN). Dicha deuda está calificada con grado de inversión (BBB-) por la agencia Standard and Poors y Better Business Bureau (BBB) (low) por la agencia de rating Dominion Bond Rating Service (DBRS).

El importe neto de la cifra de negocios de gestión en el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2021, fue de 186,8 millones de euros (176,2 millones de euros en 2020), de los cuales 171,3 millones de euros provienen del negocio de gas natural, mientras que el restante se origina a través del negocio de GLP 15,5 millones de euros.

Usuarios en 2021  
(miles)



Valor económico retenido

	2019	2020	2021
Importe neto de la cifra de negocios	184.146	173.935	184.453
Ingresos financiero	1.773	8.454	16.073
Valor económico directo generado	185.919	182.389	200.526
Gasto por aprovisionamientos	-10.294	-8.386	-15.675
Gasto por servicios exteriores	-16.484	-15.815	-17.991
Gasto por otros resultados	-1.704	-2.103	-698
Costes operacionales	-28.482	-26.304	-34.364
Salarios y beneficios de los empleados	-11.955	-9.951	-10.263
Pagos a proveedores de capital	-27.928	-27.923	-27.682
Tributos e impuesto de sociedades	-11.063	-11.056	-9.469
Pagos al gobierno	-11.063	-11.056	-9.469
Inversiones en la comunidad	0	0	0
Valor económico distribuido	-79.428	-75.234	-81.778
<b>Total (miles €)</b>	<b>106.491</b>	<b>107.155</b>	<b>118.748</b>



#### 4. Buen gobierno

##### Importe neto de la cifra de negocio

	2019	2020	2021
Retribución a la distribución	149.590	142.936	145.756
Otros ingresos no regulados	4.165	3.447	3.614
Otros ingresos no regulados por indemnizaciones	188	191	163
Otros ingresos regulados	18.262	15.041	19.432
Ingresos derivados de GLP	11.898	12.305	15.447
Ingresos derivados de GLP no regulados	43	15	41
<b>Total (miles €)</b>	<b>184.146</b>	<b>173.935</b>	<b>184.453</b>

##### Resultado

Operaciones continuadas	2019	2020	2021
Importe neto de la cifra de negocios	184.146	173.935	184.453
Aprovisionamientos	-10.294	-8.386	-15.675
Trabajos realizados por la empresa para su activo	1.060	987	1.331
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero	2.184	2.244	2.331
Gastos de personal	-11.955	-9.951	-10.263
Otros gastos de explotación	-20.614	-20.434	-21.581
Amortización del inmovilizado	-29.111	-29.944	-31.514
Deterioro y resultado por enajenaciones de inmovilizado	-4	27	-2.099
Otros resultados	-1.704	-2.103	-698
Resultado de Explotación	113.708	106.375	106.285
Ingresos financieros	1.773	8.454	16.073
Gastos financieros	-29.120	-29.208	-28.977
Resultado Financiero	-27.347	-20.754	-12.904
Resultado antes de impuestos	86.361	85.621	93.381
Impuesto sobre beneficios	-21.400	-21.228	-23.076
<b>Resultado del ejercicio (miles €)</b>	<b>64.961</b>	<b>64.393</b>	<b>70.305</b>

Dentro del negocio de gas natural de Madrileña Red de Gas, el 85% lo aportó la remuneración regulada a la actividad de distribución, compuesta por la cifra fijada mediante la Resolución de 11 de febrero y 20 de mayo de 2021 de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, así como la mejor estimación de la retribución realizada por parte de la Dirección. El 15% restante, está referido a otros servicios relacionados con la actividad de distribución de gas natural, como el alquiler de contadores, inspecciones periódicas y otros servicios a los consumidores.

La totalidad de la cifra de negocio de la Sociedad corresponde a actividades realizadas en la Comunidad de Madrid (61 municipios actualmente).

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.

Los ingresos no regulados también son servicios conexos a la actividad de distribución de gas natural y cuyos precios no se encuentran regulados, tales como los derivados de las operaciones realizadas en los domicilios de los usuarios finales y otros servicios auxiliares.

El indicador financiero EBITDA (Earnings Before Interest Taxes Depreciation and Amortization), muestra el beneficio de la empresa antes de restar los intereses que tienes que pagar por la deuda contraída, los impuestos propios del negocio, las depreciaciones por deterioro de este, y la amortización de las inversiones realizadas.

##### EBITDA

	2019	2020	2021
Resultado de explotación	113.708	106.375	106.285
Amortizaciones	29.111	29.944	31.514
Otros resultados	1.704	2.103	698
Exceso de provisiones	0	0	0
Pérdida, deterioro y variación de provisiones	17	659	-326
Indemnizaciones	1.312	280	636
Gastos por servicios bancarios	223	387	412
Deterioro de mercadería, materias primas y otros	0	0	0
Deterioro y resultado por enajenación inmovilizado	4	-27	2.099
<b>Total EBITDA (miles €)</b>	<b>146.079</b>	<b>139.721</b>	<b>141.318</b>

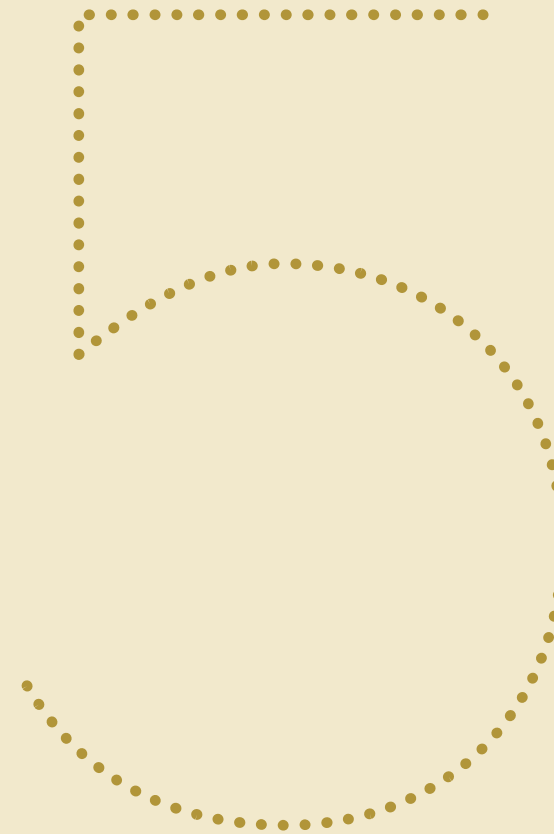
El EBITDA muestra una imagen fiel de lo que la empresa está ganando. En el año 2021 ha sido mayor que en el 2020 acercándose al valor del 2019.

##### Estructura del Consolidado fiscal GRUPO

Desde el 1 de julio de 2015 la Sociedad tributa de acuerdo con el Régimen de Consolidación Fiscal como Sociedad dependiente del Grupo Fiscal nº 474/15, cuya entidad dominante es Elisandra Spain IV, S.L.

El Grupo Consolidado Fiscal nº 474/15 lo constituyen además Elisandra Spain IV, S.L., como sociedad dominante, las sociedades Elisandra Spain V, S.L.U, Aliara Energía, S.L.U., Aliara GLP, S.L.U. (constituida en noviembre 2021) y Madrileña Red de Gas S.A.U.

**Dentro del negocio de gas natural de Madrileña Red de Gas, el 85% lo aportó la remuneración regulada a la actividad de distribución**



**Medio  
ambiente**

### 5.1 Nuestra gestión ambiental

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

Durante el año 2021, Madrileña Red de Gas ha centrado sus esfuerzos de desempeño ambiental en la Certificación del Sistema Integrado de Gestión, así como en la obtención de las verificaciones de la huella de carbono correspondiente al año 2020 (alcances 1 y 2) y de la Memoria de Sostenibilidad 2020 según los estándares GRI (Global Reporting Initiative).

Como resultado, además de lograr las verificaciones mencionadas anteriormente, hemos renovado las certificaciones de nuestro Sistema Integrado de Gestión de Prevención, Medio Ambiente y Calidad (SIG) según las normas ISO 45001, ISO 14001 e ISO 9001 respectivamente. Continuamos, además, avanzando en la mejora de la gestión de nuestros procesos, documentos y registros mediante la digitalización de los mismos a través de la herramienta de gestión de procesos del SIG.

La Dirección de Madrileña Red de Gas, con objeto de vertebrar la aplicación de la Política de Medio Ambiente, se compromete a proveer los recursos materiales, técnicos, económicos y humanos para la implantación y mantenimiento de un Sistema de Gestión Medioambiental de acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 14001:2015 y declara públicamente 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 y sostenible en el consumo de los recursos promoviendo el ahorro energético y minimizando el uso de sustancias peligrosas.
- La prevención de la contaminación y la minimización de la “huella medioambiental” mediante el control y reducción progresiva del impacto de nuestras actividades, que se concreta en una gestión eficaz y adecuada orientada a la minimización de residuos y contaminación, así como en la promoción de medidas de protección de la biodiversidad y hábitats.
- Aplicación de criterios medioambientales en nuestras relaciones y compromisos con clientes, proveedores y contratistas.
- Implantación de estrategias de sostenibilidad ambiental para la mejora continua.
- Promoción de actividades internas de sensibilización, información y formación medioambiental.
- Enfoque de gestión de riesgos ambientales, amenazas y oportunidades.

#### Objetivos medioambientales 2021

- Uno de los objetivos ambientales que se han establecido durante este periodo, sería reducir la huella ambiental en un 5% con respecto al año anterior.
- El otro objetivo ambiental establecido para este periodo, se basa en la reducción del 3% de las

#### Objetivos para reducir la huella ambiental en un 5% respecto al año anterior

Metas	Resultados	Grado de consecución
<b>Reducción del 5% en el consumo energético (Mwh)</b>		
Motores de gasolina: 11,41 (2020), 10,83 (2021) y 10,29 (2022)	12,06	No cumplido
Gas natural: 328 (2020), 365,7 (2021) y 347,5 (2022)	344	Cumplido
Electricidad no renovable: 323 (2020), 307 (2021) y 292 (2022)	360	Cumplido
<b>Reducción del 5% en el consumo y descarga de agua potable (miles l)</b>		
0,94 (2020), 0,89 (2021) y 0,84 (2022)	0,71	Cumplido
<b>Reducción del 5% en la generación de residuos (t)</b>		
Residuos peligrosos: 0,779 (2021) y 0,740 (2022)	0,450	Cumplido
Residuos no peligrosos: 6.287 (2021) y 5.972 (2022)	5.450	Cumplido

#### Objetivo ambiental para reducir un 3% las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en 2021

Metas	Resultados	Grado de consecución
<b>Reducción del 3% de emisiones (tCO<sub>2</sub>e) provocadas por:</b>		
El consumo de combustibles: 88,42 (2021) y 85,77 (2022)	78,98	Cumplido
Emisiones de procesos: 357,15 (2021) y 346,43 (2022)	446,74	No cumplido
Emisiones fugitivas: 13.071,48 (2021) y 12.679,34 (2022)	16.674,13	No cumplido
Emisiones de Alcance 2: 61,40 (2020) y 59,55 (2021)	66,10	No cumplido

emisiones de gases de efecto invernadero, con las siguientes metas establecidas.

Estos objetivos están alineados con el índice mundial de sostenibilidad Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) así como con los Objetivos de desarrollo Sostenible 2015-2030.

La integración de la política de gestión de riesgos en la compañía se ha articulado mediante la implantación progresiva de los análisis transversales de los riesgos en los que intervienen las unidades de negocio y corporativas más vinculadas con los procesos afectados. Dentro de este contexto se recoge la identificación y evaluación de aspectos ambientales, con el fin de determinar aquéllos cuyos impactos pueden resultar significativos.

Los aspectos ambientales objeto de estudio son aquéllos que pueden ser controlados por Madrileña Red de Gas (aspectos directos), y 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).

Se clasifican en las siguientes áreas de incidencia:

- Emisiones atmosféricas: canalizadas por chimenea o no canalizadas.
- Vertidos: a alcantarillas, canales, infiltraciones al subsuelo, riesgo de derrames o vertidos accidentales, etc.

- Residuos: generados en almacenes, estaciones de regulación y medida, plantas satélites, obras de canalización, etc.
- Uso de recursos naturales y energéticos: agua, energía eléctrica, combustibles, etc.
- Otros aspectos ambientales: se incluyen aspectos vinculados a molestias como ruidos, olores, etc.

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

### Proveedores evaluados con impactos ambientales

En el 2021 se ha continuado trabajando con el servicio externo de homologación de proveedores asignando un código de control a 51 proveedores críticos, lo que nos facilita el seguimiento de la evolución de los mismos.

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.

No se han registrado quejas de carácter medioambiental por actividades relacionadas con las obras de expansión y operaciones de servicios técnicos, ni por ninguna otra actividad desarrollada por MRG. Tampoco se han registrado accidentes con afecciones ambientales que llevasen asociadas multas ni responsabilidad civil durante 2021.

Madrileña Red de Gas cuenta con un servicio on-line para la identificación y evaluación de cumplimiento de toda la legislación medioambiental aplicable a sus actividades e instalaciones.

### Dialogo con los grupos de interés

Durante el año 2021 se han llevado a cabo distintas acciones de comunicación con nuestros grupos de interés en materia de medio ambiente, entre las que destacan:

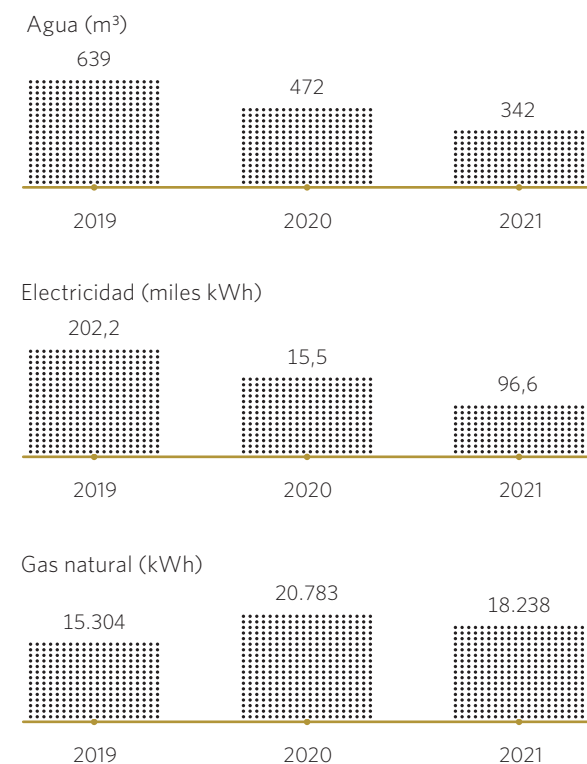
- Se han comunicado los informes de clausura de suelos contaminados al Órgano Competente de la Comunidad de Madrid y a varios ayuntamientos de la Comunidad de Madrid con motivo de los desmantelamientos de plantas de GLP. Además, está previsto para el siguiente año notificar a las propiedades de los suelos, las conclusiones de las resoluciones administrativas relacionadas con este proceso.
- Se ha dado respuesta a SEDIGAS a la solicitud de información sobre estimaciones de emisiones de metano de la red de distribución de gas natural.
- Reporte de información a la Dirección General de Industria de Madrid sobre la situación de las plantas de GLP afectadas por el R.D. 840/2015.

- Notificación a Protección Civil de los Planes de Autoprotección del R.D. 393/2007 que permanecen operativas, y que previamente habían sido informados a la Dirección General de Industria de Madrid.
- Comunicación a la Comunidad de Madrid de las estimaciones de emisiones fugitivas de metano de la red de distribución de 2019 y 2020.

Además, los proyectos constructivos pueden estar sometidos a trámites de evaluación de impacto ambiental que requieran de la participación de partes interesadas.

**Nuestros procesos de homologación, selección y seguimiento de proveedores, aseguran el traslado de nuestros compromisos con el medio ambiente. A través un sistema informático, las empresas contratistas registran todos los requisitos de gestión y certificación. Esta información se controla periódicamente desde MRG**

**Consumos de recursos correspondientes a la sede de Pozuelo de Alarcón**



**5.2 Nuestro compromiso en cifras**

El cuadro de mando de indicadores de procesos nos permite conocer los niveles de desempeño de los procesos críticos o “core” de la compañía, de manera que, ante desviaciones vinculadas a riesgos u oportunidades, se acometen las acciones oportunas.

Los parámetros medioambientales se monitorizan anualmente, indicándose el resultado de cada uno de ellos respecto a un valor de referencia establecido para el mismo periodo del año anterior. Esta visión objetiva y en tiempo real, permite definir las acciones a acometer dentro de la estrategia de la Compañía.

**5.2.1 Consumo de recursos**

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

Durante el año 2021, el 78% de los indicadores de consumo de recursos han mostrado una tendencia positiva puesto que han disminuido más de lo esperado respecto del año anterior.

La tendencia de consumo de recursos en el edificio es de claro descenso en cada periodo, gracias a las medidas adoptadas como parte de la estrategia de la compañía, entre ellas, el fomento de la actividad en modalidad de teletrabajo y la apertura de un nuevo centro de trabajo para los operarios, que son el personal que más necesidad tiene de estos recursos.

Excepto por el aumento puntual de consumo de agua en una de nuestras plantas en el periodo de 2019, la tendencia es de disminución en los últimos periodos. El consumo de agua en las plantas de GLP está muy ligado al calendario de mantenimiento, así como al desmantelamiento de las plantas, en este sentido, es importante destacar que se realiza un aprovechamiento del agua en las tareas de

mantenimiento y desmantelamiento de las plantas de GLP, almacenándose y reutilizándose en el mismo proceso mientras las características del agua lo permiten, minimizando así consumos a la vez que se reduce la producción de aguas contaminadas.

En cuanto al descenso del consumo de gas natural en el edificio, el impacto de la pandemia, ha fomentado la adopción de un modelo de teletrabajo que requiere mucho menos uso de las oficinas, además, está previsto que el suministro de energía en 2022 sea sólo eléctrico, al eliminar los vestuarios de las oficinas de Pozuelo (fuente única de consumo de gas natural en el edificio).

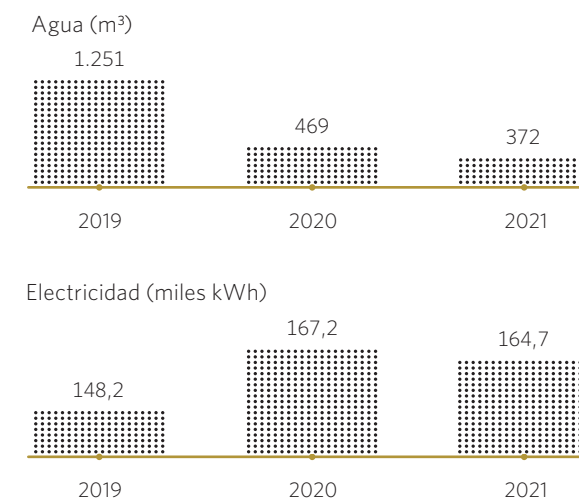
Es una realidad que la digitalización supone un descenso de manera sustancial y sostenida de las emisiones de gases de efecto invernadero. La pandemia ha acelerado la transformación digital de nuestras sociedades y ha puesto de relieve la importancia de las tecnologías digitales para el futuro crecimiento económico de Europa.\*

En este sentido, continuamos con el proceso transformador PAPERLESS iniciado en 2017 que recoge las siguientes medidas, actualmente en marcha:

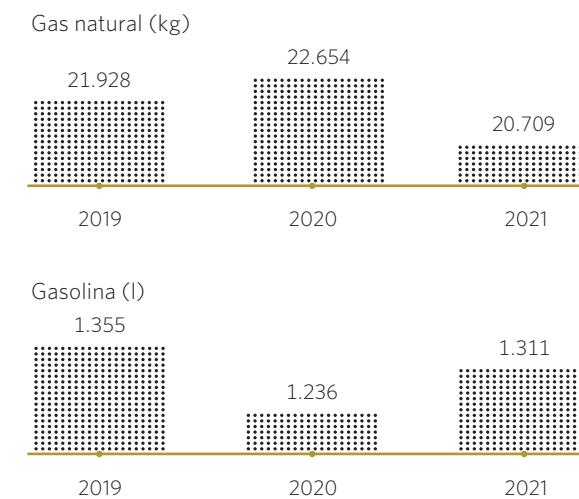
- Digitalización de todas las operaciones en campo, diseñando herramientas de movilidad para los operarios sobre las que reflejar todos los datos necesarios de sus actuaciones:
- Operaciones con clientes: inspecciones periódicas, operaciones domiciliarias, verificación de contadores, etc.

\* Comunicado de prensa de la Comisión Europea, de 2 de marzo de 2022.

**Consumos de recursos correspondientes a las plantas de GNL y GLP**

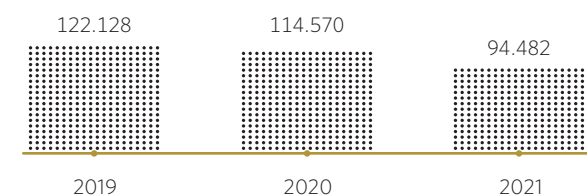


**Consumos de recursos correspondientes a la flota de vehículos**

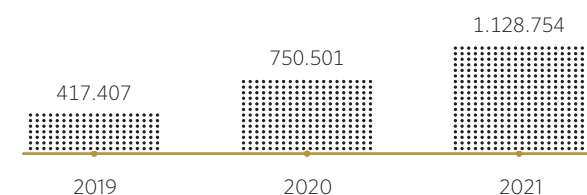


## 5. Medio ambiente

### Emisiones atmosféricas de vehículos y edificios (kg CO<sub>2</sub>)



### Emisiones atmosféricas de CH<sub>4</sub> (m<sup>3</sup>)



- 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.); Operaciones de Red (la documentación de obras, certificaciones, encargos de trabajo, 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.

#### 5.2.2 Emisiones atmosféricas

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

Como se ha comentado anteriormente, uno de los objetivos de Madrileña Red de Gas durante el año 2021, es la reducción en un 3% de las emisiones de gases efecto invernadero.

En estos datos se consideran las emisiones directas e indirectas del edificio. Los vehículos de flota consumen como combustibles gasolina y gas natural vehicular.

Se han reducido las emisiones de CO<sub>2</sub> con respecto a los años anteriores, consecuencia de la reducción en los consumos asociados.

No se incluyen en esta estadística los consumos de gasolina de los vehículos del personal comercial, ni de los vehículos particulares de los empleados, puestos de manera puntual a disposición de la empresa.

#### Emisiones atmosféricas de CH<sub>4</sub>

Las emisiones atmosféricas de la red de distribución de gas natural (Alcance 1 y 3) se estiman según un procedimiento específico. Debido a la complejidad en la recogida de la información, este cálculo se realiza una vez al año.

MRG ha trabajado activamente en el desarrollo e implementación de una metodología de estimación de las emisiones fugitivas de CH<sub>4</sub> de la red de distribución de gas basada en eventos, la cual permite calcular las emisiones de manera más realista en comparación con el método anterior basado en la aplicación de factores de emisión por tipo de material de construcción de la red y el rango de presión de operación de la misma, expresados como el volumen de gas emitido por km de red y por 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 reseguimiento de las redes, a la permeación del polietileno y a fugas detectadas en las inspecciones periódicas.
- 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

En la 26.ª Conferencia de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático de 2021, celebrada entre el 31 de octubre y el 12 de noviembre en la ciudad de Glasgow, Escocia, los países alcanzaron nuevos acuerdos para los mecanismos de mercado, con los que apoyaban básicamente la transferencia de las reducciones de emisiones entre los países, a la vez que se incentiva al sector privado para que invierta en soluciones respetuosas con el clima.

Por otro lado, el Real Decreto 163/2014, de 14 de marzo, por el que se crea el registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono, expone que, mediante la creación del registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO<sub>2</sub>, se persigue sensibilizar e incentivar a la sociedad en su conjunto en la lucha contra el cambio climático con el fin de lograr una economía baja en carbono, dando respuesta al compromiso creciente que tanto entidades públicas como privadas han venido mostrando en los últimos años en relación con la reducción de emisiones de GEI. Para ello, se establecen una serie de medidas destinadas a facilitar y fomentar el cálculo de la

## 5. Medio ambiente

huella de carbono, su reducción y compensación mediante absorciones de CO<sub>2</sub>.

En este marco, conscientes de la importancia que para nuestra Compañía supone la lucha contra el cambio climático, hemos consolidado nuestros esfuerzos en realizar actividades dirigidas a la reducción de la huella de carbono de nuestras actividades. Madrileña Red de Gas, de forma voluntaria calculó en el año 2020 su huella de carbono logrando su inscripción en la “sección de huella de carbono y de compromisos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero” del registro del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, tras la verificación por tercera parte independiente (Bureau Veritas) y validación de los resultados en mayo de 2021.

Durante el año 2021, se ha continuado trabajando en la misma línea.

Para calcular la huella de carbono, MRG dispone de una herramienta propia y un procedimiento específico. A continuación, se recogen las tipologías de fuentes de emisión de GEI consideradas en el cálculo de la huella de carbono para 2021:

- **Alcance 1.** Emisiones directas proveniente de fuentes de GEI que pertenecen o son controladas por MRG.
- **Alcance 2.** Emisiones indirectas de GEI debidas a la generación de la electricidad que es adquirida por MRG y no es autogenerada. Incluye, por tanto, las emisiones derivadas de la generación de la electricidad adquirida y consumida en las actividades y por las infraestructuras de MRG.
- **Alcance 3.** Emisiones indirectas de GEI procedentes de fuentes que no son propiedad o no son controladas por MRG, pero que son consecuencia de las actividades realizadas y sobre las que se tiene alguna capacidad de influencia.

Los cambios introducidos para 2021 han sido los siguientes:

- Incorporación de las categorías de emisiones indirectas alcance 3.
- Traspaso de las emisiones por fugas en IRC de clientes del alcance 1 al alcance 3, manteniéndose la contabilización de las emisiones de esta fuente.

Con la ampliación de las emisiones indirectas, ahora más que nunca el cálculo de la huella de carbono es un elemento de información que nos ayuda a gestionar los riesgos y oportunidades en relación a los GEI de una manera global e integrada, permitiendo incorporar la “componente carbono” a la toma de decisiones.

Las actividades e infraestructuras incluidas en el alcance de la Huella de carbono son las siguientes:

- Oficinas centrales en C/ Virgilio, nº 2 B - Edif. 1. 28223 Pozuelo de Alarcón y nave almacén ubicada en la C/ Valdemorillo, 60, 28925 Alcorcón.
- Red de distribución de gas natural y GLP de la Comunidad de Madrid.
- Plantas de GNL y Plantas de GLP pertenecientes a la red de distribución.
- Vehículos de flota.

### Resultados del inventario de emisiones de GEI de MRG para el periodo de cálculo 2021

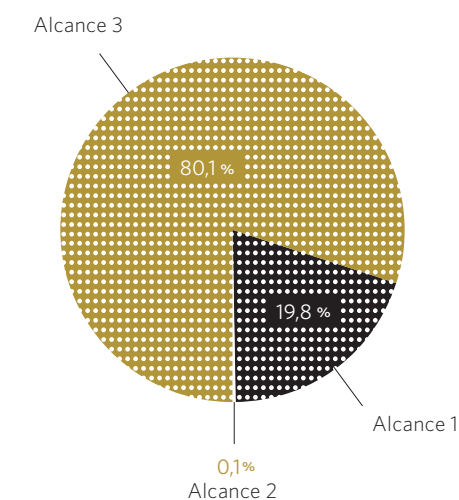
Alcance	Valor absoluto (tCO <sub>2</sub> e)
Alcance 1	16.599,85
Alcance 2	66,10
Alcance 3	67.195,71
<b>Huella Carbono</b>	<b>83.861,60</b>

El análisis de la evolución de la huella de carbono completa con respecto a años anteriores, se realizará cuando se completen dos años consecutivos de cálculo con la misma metodología, de manera que se obtengan resultados comparables.

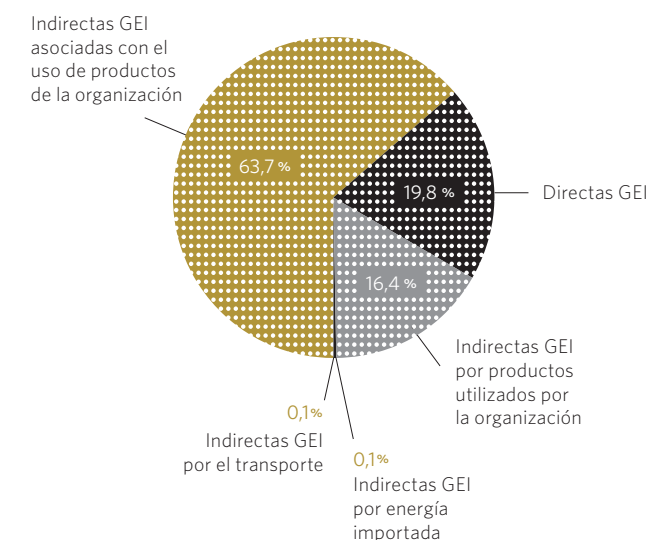
Madrileña Red de Gas ha definido unas líneas de acción de comportamiento sostenible encaminadas a la minimización de los gases de efecto invernadero (GEI) consistentes en:

- Correcta gestión de los combustibles fósiles y de los recursos naturales, el ahorro y la eficiencia energética, y la movilidad sostenible.
- Fomento del uso de tecnologías más eficientes entre los clientes. Introducir hábitos de ahorro energético entre los clientes.
- Contribuir a la difusión y promoción de la mejora de la eficiencia energética de los edificios.
- Asegurar que las actividades de la cadena de valor se desarrollan de forma respetuosa con el entorno.

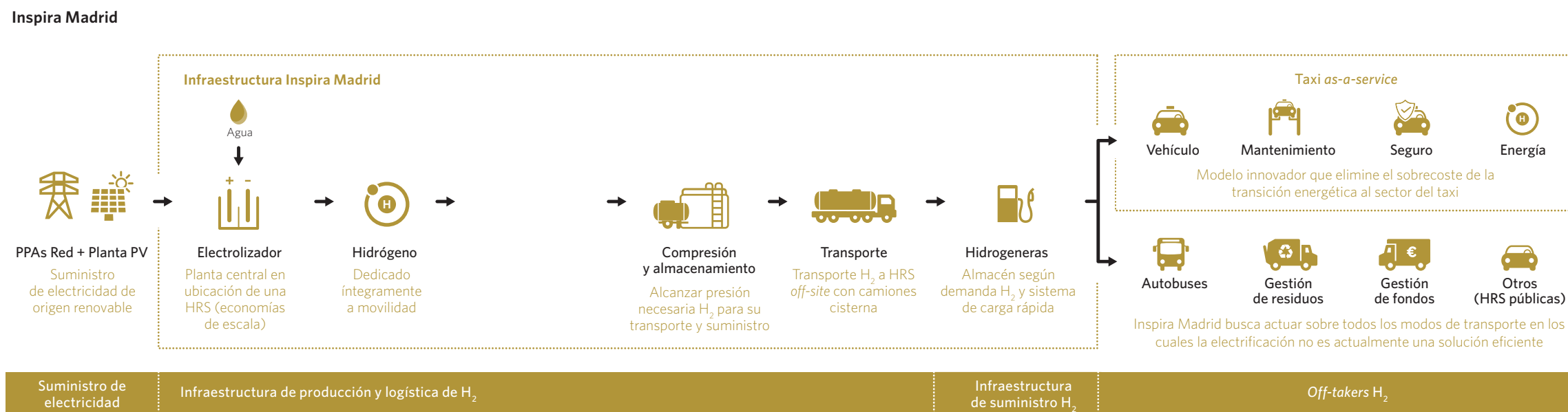
### Huella de carbono: distribución de emisiones por alcances



### Huella de carbono: distribución de emisiones por categorías



## Las emisiones de CO<sub>2</sub> y NO<sub>x</sub> asociadas al transporte y a la movilidad, son uno de los principales problemas medioambientales



### 5.2.4 Proyectos e inversiones destinadas a favorecer la eficiencia energética y reducir sus emisiones

305-5 203-1

#### Movilidad con hidrógeno verde en la Comunidad de Madrid

Desde MRG mostramos apoyo por el bienestar social y ambiental a través de la constante colaboración en proyectos sostenibles, y tenemos claro que el transporte es el sector que genera un mayor volumen de gases de efecto invernadero.

MRG, junto con la Federación Profesional del Taxi de Madrid, FRV, Toyota España y Grupo Ruiz, participa en el proyecto más importante de movilidad con hidrógeno verde en la Comunidad de Madrid en la actualidad, el proyecto "Inspira Madrid". Con la colaboración de PWC como asesor estratégico, se busca participar en la cadena de valor del hidrógeno con el objetivo de descarbonizar las flotas de movilidad pública urbana de Madrid, siendo éste un proyecto único en esta Comunidad.

El transporte terrestre en la Comunidad de Madrid representa el 55% de las emisiones de CO<sub>2</sub> de la región y es uno de los principales agentes causantes de emisiones contaminantes. El proyecto consiste en el despliegue de la infraestructura de producción y suministro de hidrógeno renovable mediante una red de 5 hidrogeneras (HRS) de acceso público en una primera fase que, combinadas, abastecerán vehículos ligeros y pesados, a un precio competitivo frente a alternativas fósiles convencionales.

En todas sus fases, "Inspira Madrid" colabora activamente con los distintos consumidores finales de hidrógeno verde del proyecto para garantizar la demanda del hidrógeno producido. Entre estas colaboraciones destaca el respaldo estratégico de la Federación Profesional del Taxi de la Comunidad de Madrid (FPTM) en la descarbonización progresiva del sector.

Están representados en este proyecto todos los principales métodos de movilidad de la región, tanto de personas como de mercancías. En este contexto, se está trabajando con Toyota España para el desarrollo de un modelo de negocio innovador para la implantación de un nuevo vehículo de pila de combustible de hidrógeno en el sector del taxi. Adicionalmente, se cuenta con el compromiso de Grupo Ruíz, especializado en la movilidad urbana en autobús, el apoyo de Grupo Seur, empresa referente en la logística nacional que se encuentra en un ambicioso proceso de descarbonización de su flota, la empresa municipal de recogida de residuos de Getafe LYMA y el grupo de gestión de transporte de fondos LOOMIS.

Adicionalmente, Madrileña Red de Gas aprovechará este proyecto para la transformación progresiva de su flota a vehículos propulsados con hidrógeno renovable.

#### Proyecto Valle de Hidrógeno Renovable de la Comunidad de Madrid

Este proyecto se desarrolla en consorcio con Enagás, EDF y Q-Energy, en colaboración con Aena. El Proyecto Valle del Hidrógeno Renovable de la Comunidad de Madrid contempla el despliegue de una solución de hidrógeno renovable a gran escala, compuesta por una planta de electrólisis con una capacidad máxima de 60 MW, que será alimentada por una instalación de generación de energía solar fotovoltaica.

La producción de hidrógeno estará destinada principalmente a descarbonizar el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, mediante la sustitución de gas natural por hidrógeno verde de la planta de cogeneración existente, ayudando a cubrir las necesidades energéticas del aeropuerto. También se utilizará para alimentar energéticamente, mediante pilas de combustible, la maquinaria empleada en los aeropuertos.



y terminales de carga para manipulación de mercancías y movilidad de personas (“handling”), sustituyendo el consumo actual de diésel de las mismas por hidrógeno renovable.

Además, parte de la producción estará destinada a apoyar el proceso de pre-industrialización de prototipos de aviación propulsados por hidrógeno renovable, con la participación de AIRBUS.

El proyecto tendrá su ubicación en el Corredor del Henares, consolidado como una zona privilegiada para el desarrollo de actividades económicas, especialmente aquellas ligadas a la logística y el transporte. Su ubicación, en el eje Madrid-Zaragoza-Barcelona, lo convierte en un lugar de paso de las mercancías que proceden de Europa, considerado en los últimos años el principal enclave logístico del centro peninsular.

El Aeropuerto de Barajas, es una de las infraestructuras más importantes de la región (primer aeropuerto español de tráfico de pasajeros, carga aérea y número de operaciones) y desarrolla un papel vertebrador de la zona.

En este enclave también se instalarán varios puntos de distribución de hidrógeno (hidrogeneras) destinados a suplir las necesidades energéticas en el ámbito de la movilidad propulsada por hidrógeno, principalmente relativas al transporte urbano y al transporte pesado de media y larga distancia.

**Nos unimos al reto europeo del hidrógeno “Ready4H2”**

Madrileña Red de Gas trabaja de forma conjunta con el resto de distribuidoras de gas españolas (Nedgia, Redexis, Nortegas y Gas Extremadura), con intención de asegurar que el conocimiento y experiencia adquiridos por cada una de ellas en proyectos propios y en colaboración con otros

actores locales del hidrógeno sea recopilada para ser de utilidad a los responsables de la política energética nacional y europea. Este plan busca facilitar la puesta en marcha de un marco normativo para el desarrollo del hidrógeno que aproveche el potencial de la infraestructura europea de gas y, por tanto, beneficie a los ciudadanos y al cumplimiento del objetivo de neutralidad climática. En este proyecto colaboran más de 90 distribuidoras de gas europeas de 17 países.

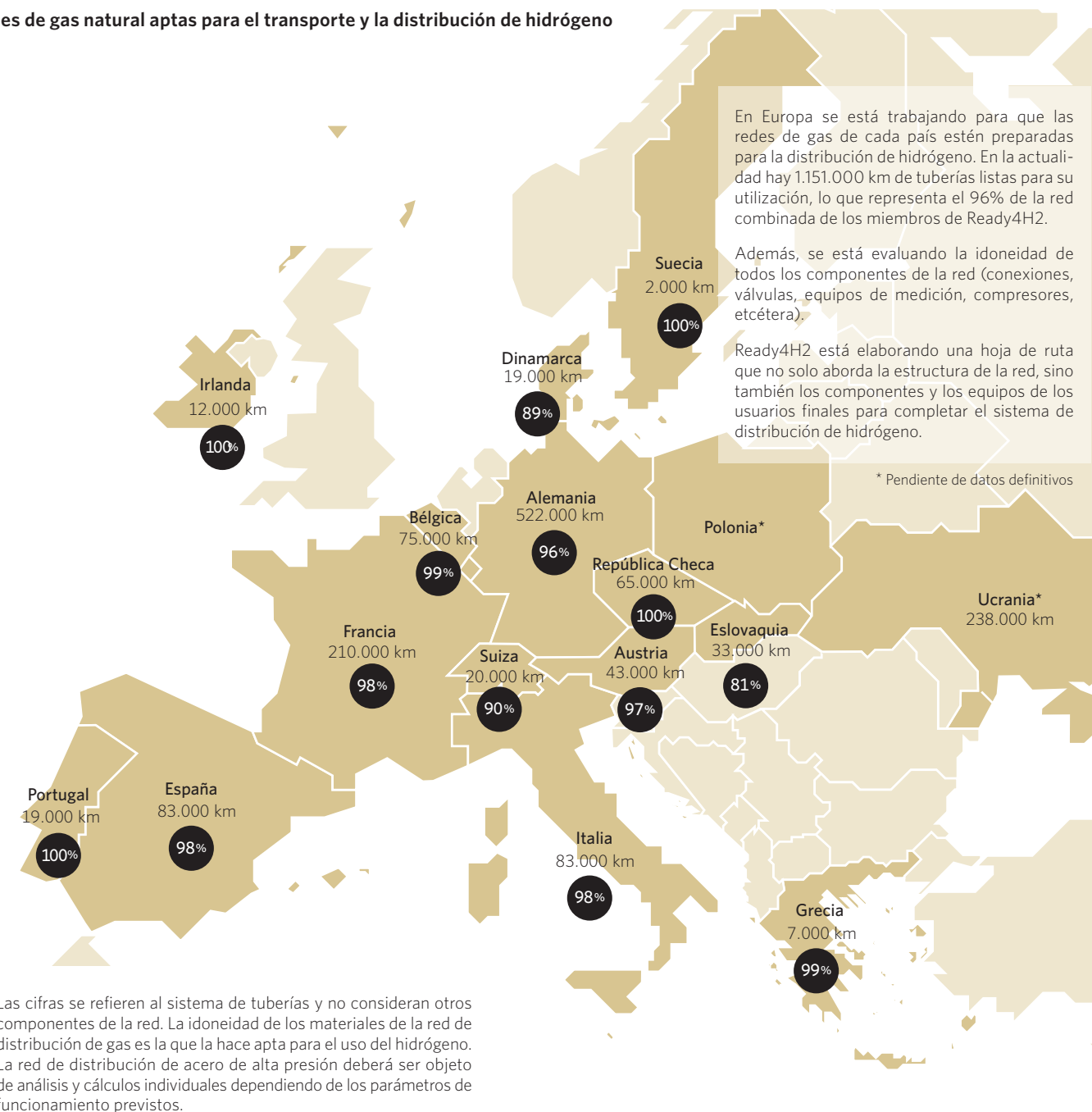
‘Ready4H2’ ha centrado su trabajo en tres estudios. En el primero se ha realizado un primer análisis sobre la implicación de las diferentes distribuidoras en el desarrollo de hidrógeno, la experiencia acumulada y la estrategia en sus países. Además, se ha investigado cómo participan los organismos en los desarrollos de hidrógeno y hasta qué punto ha evolucionado la estrategia de hidrógeno del país.

En el segundo estudio sobre cómo los distribuidores de gas europeos pueden contribuir al desarrollo del hidrógeno y a la planificación estratégica del territorio, se analizan las experiencias y conocimientos de cada distribuidor, así como la posición de las empresas distribuidoras de gas y su contribución a la planificación estratégica del territorio.

Por último, el tercer análisis elabora una hoja de ruta con iniciativas concretas para que las distribuidoras puedan ser, tanto a nivel nacional como europeo, el enlace entre los productores de hidrógeno y los consumidores.

Como primera compañía en la península que opera una red de distribución totalmente independiente del resto de las empresas de gas, estamos orgullosos de anunciar nuestra implicación en el proyecto que contribuirá a la evolución de las redes de suministro de hidrógeno, así como a la mejora medioambiental de nuestro entorno.

**Redes de gas natural aptas para el transporte y la distribución de hidrógeno**



Las cifras se refieren al sistema de tuberías y no consideran otros componentes de la red. La idoneidad de los materiales de la red de distribución de gas es la que la hace apta para el uso del hidrógeno. La red de distribución de acero de alta presión deberá ser objeto de análisis y cálculos individuales dependiendo de los parámetros de funcionamiento previstos.

Fuente: www.ready4h2.com

Residuos por composición

	2019	2020	2021
<b>Residuos peligrosos (t)</b>			
Envases de plástico contaminados	0,143	0,180	0,162
Envases de metal contaminados	0,000	0,023	0,221
Trapos contaminados	0,024	0,017	0,014
Aerosoles	0,040	0,047	0,044
Filtros	0,000	0,474	0,000
RAEEs	0,134	0,063	0,000
Pilas alcalinas	0,024	0,017	0,009
<b>Residuos peligrosos totales</b>	<b>0,365</b>	<b>0,821</b>	<b>0,450</b>
<b>Residuos no peligrosos (t)</b>			
Residuos de desmantelamiento	1.055,000	888,000	217,000
Residuos de construcc./demolición	7.221,000	5.730,000	5.233,000
Contadores	30,510	23,875	33,615
<b>Residuos no peligrosos totales</b>	<b>8.306,510</b>	<b>6.641,875</b>	<b>5.483,615</b>
<b>TOTAL Residuos</b>	<b>8.306,875</b>	<b>6.642,696</b>	<b>5.484,065</b>

5.2.5 Residuos

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

Madrileña Red de Gas dispone de procedimientos específicos para la gestión de sus residuos en los que se establecen los criterios para aquellos generados tanto en los centros de trabajo, como en centros logísticos y en las instalaciones industriales (Estaciones de Regulación y Medida (ERM), plantas de Gas Natural Licuado (GNL) y plantas de Gas Licuado del Petróleo (GLP).

Siempre que es posible se llevan a cabo actuaciones enfocadas a:

- Aplicación de técnicas y alternativas que prevengan la generación de residuos.
- Reducción en origen de la cantidad de residuos generados.
- Valorización interna o externa de los residuos (reutilización o reciclado).

El almacenamiento temporal de residuos en las instalaciones de Madrileña Red de Gas se realiza de forma controlada, especialmente de aquellos que puedan constituir un peligro de degradación para el entorno.

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 2019 se desmantelaron 130 plantas, en 2020 118 plantas, y en 2021 se ha llevado a cabo en coordinación con los ayuntamientos de distintos municipios de la Comunidad de Madrid, el desmantelamiento de 37 plantas de GLP, realizando el vaciado, quemado, inertizado y retirada de 52 depósitos. Para ello ha sido preciso efectuar más de 50 desplazamientos con objeto de transvasar el gas vaciado a otras plantas de MRG evitando con ello emisiones a la atmósfera; así como el transporte de los residuos obtenidos en dichos desmantelamientos a las plantas de tratamiento habilitadas por la Comunidad de Madrid, respetando el compromiso de Madrileña Red de Gas con el medio ambiente, todo ello sin interferir en las dinámicas habituales de los clientes y vecinos; siguiendo los protocolos de actuación y desinfección anti-Covid-19 antes, durante y después de cada obra, de forma que todo el entorno de obras quedase desinfectado a la terminación de las mismas.

Durante los desmantelamientos, bajo la supervisión de la Dirección Facultativa, se revisan exhaustivamente los planes de gestión de residuos de las empresas contratistas y se recopila toda la documentación relativa a la gestión de los residuos.

En este sentido, en cuanto a la gestión de residuos, siempre que es posible:

- Se realiza el 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.

Residuos peligrosos

	2019	2020	2021
<b>Residuos peligrosos (t)</b>	0,365	0,821	0,450
<b>Residuos destinados a valorización (t)</b>	0,365	0,821	0,450
<b>Residuos destinados a valorización (%)</b>	100	100	100
<b>Residuos destinados a eliminación (t)</b>	0	0	0
<b>Residuos destinados a eliminación (%)</b>	0	0	0

Residuos no peligrosos

	2019	2020	2021
<b>Residuos no peligrosos (t)</b>	8.306,5	6.641,9	5.483,6
<b>Residuos destinados a reciclaje (t)</b>	1.085,5	911,9	250,6
<b>Residuos destinados a reciclaje (%)</b>	13,1	13,7	4,6
<b>Residuos destinados a eliminación (t)</b>	7.221,0	5.730,0	5.233,0
<b>Residuos destinados a eliminación (%)</b>	86,9	86,3	95,4

- Los depósitos son recogidos por una empresa dedicada al reciclaje.
- Una parte del volumen de los fosos ocupados por los depósitos soterrados es cubierta con los RCDs, reutilizados a modo de tierras de relleno, y el resto de ese volumen se rellena con tierras nuevas.
- Los residuos de RCDs, se entregan a un gestor autorizado para su depósito en vertedero.

El porcentaje de residuos reciclados disminuye este 2021 porque el número de plantas de GLP desmanteladas es muy inferior al de años anteriores.

Plantas de GLP situadas en espacios protegidos

Denominación de la planta	Localidad
Urb. El Miravall	Valdeolmos-Alalpardo
Cantos Altos	Collado Villalba
Urb. Roblesol	Torrelodones
Urb. El Rincón de Torrelodones	Torrelodones
Jumalropab SL	Torrelodones
Urb. Virgen de la Sierra	Torrelodones
Urb. Sevillalta	Sevilla la Nueva
Edificio Génova	Sevilla la Nueva
Valle Grande	Sevilla la Nueva
Urb. La Candela	Talamanca de Jarama
Las Cañas (IVIMA)	Camarma de Esteruelas
Urb. Las Breñas	Hoyo de Manzanares
Cuelgamuros (Patrimonio Nacional)	S. Lorenzo de El Escorial

**En nuestra apuesta por la biodiversidad, una vez identificadas las instalaciones ubicadas o limítrofes a los espacios protegidos, hemos analizado y evaluado los posibles riesgos para determinar y ejecutar las acciones necesarias**

5.3 Biodiversidad

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

La presencia de instalaciones de Madrileña Red de Gas en espacios protegidos o de alto valor ecológico es muy escasa, en general se trata de instalaciones de carácter urbano, si bien es inevitable que exista un pequeño número que o bien esté ubicada en este tipo de espacios o próxima a ellos, dada nuestra misión acercando el gas y por tanto la energía dónde se necesita.

Actualmente contamos con 154 plantas satélite de GLP y 5 de GNL que acercan el gas a los hogares donde la red de distribución no llega. De ellas a cierre 2021, 13 plantas de GLP están ubicadas en espacios protegidos o de alto valor ecológico y ninguna en el caso del GNL. En concreto 12 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.

En cuanto a nuestra red de distribución, contamos con 6.215 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 Parque 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:

Número de especies protegidas o catalogadas en el entorno de las plantas de GLP

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

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

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

De igual forma están identificadas las especies que aparecen en la Lista Roja de UICN, distinguiendo las distintas especies y su clasificación (especie en protección especial (RPE) vulnerable (VU) 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.

En nuestra apuesta por la biodiversidad y cumpliendo con la legislación vigente una vez identificadas las instalaciones ubicadas o limítrofes a los espacios protegidos, hemos analizado y evaluado los posibles riesgos para determinar y ejecutar las acciones necesarias.

Madrileña Red de Gas siguiendo su metodología de trabajo ha identificado los aspectos e impactos al medioambiente

**Plantas de GLP desmanteladas en espacios protegidos**

Denominación de la planta	Localidad	Tipo de depósito	Fecha de puesta en marcha	Superficie m <sup>2</sup>	Espacio protegido
Urb. Ajalpinos	Ajalvir	Enterrado	24/03/1992	39,76	Estepas cerealistas de los ríos Jarama y Henares
Urb. Torrevilla	Torrelorones	Aéreo	01/06/1982	47,86	Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares
Urb. El Enebral	Torrelorones	Aéreo	11/02/1992	28,83	Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares
Residencial La Estrella	Ajalvir	Aéreo	22/07/1992	44,00	Estepas cerealistas de los ríos Jarama y Henares
Urb. Peña Nevada IV	Collado Villalba	Aéreo	12/12/1995	644,65	Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares

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.

Dentro de las actividades de mantenimiento a las que están sometidas las ERM se encuentra la aplicación de tratamientos de fitocidas, para eliminar elementos vegetales que puedan suponer un riesgo potencial para la seguridad de la instalación y en consecuencia del entorno. El uso de estos productos se encuentra regulado por el Real Decreto 1311/2012, de 14 de septiembre, por el que se establece el marco de actuación para conseguir el uso sostenible de los productos fitosanitarios. MRG cumple con todos los requisitos. Previo a la aplicación se debe solicitar la autorización para el tratamiento a las Administraciones Locales correspondientes. En el caso de las instalaciones que se localizan dentro de Espacios Naturales Protegidos, el documento de asesoramiento que acompaña la solicitud incluye expresamente la prioridad en la utilización de

productos fitosanitarios de bajo riesgo. Además, se remite la documentación a los responsables del Espacio Natural Protegido, en concreto al Director del Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares o del Parque Regional del Curso Medio del Río Guadarrama y su entorno.

Las instalaciones GLP son sometidas a actividades periódicas de mantenimiento, entre las que se incluyen el desbroce de los recintos donde se encuentran, y retiembrado cada 15 años según establece la normativa aplicable (Real Decreto 919/2006, de 28 de julio).

Los tratamientos de desbroce tienen por objeto eliminar los elementos vegetales que puedan suponer un riesgo potencial para la seguridad de la instalación. El desbroce se realiza principalmente empleando medios manuales en la zona ATEX de la instalación, y con medios mecánicos (desbrozadora) en el resto de la superficie. En lo que refiere al retiembrado se procede a la evacuación y quema del gas residual presente en el depósito.

**Durante 2021 hemos desmantelado 5 plantas de GLP situadas en estos importantes espacios, es decir, hemos reducido un 28% las instalaciones de GLP ubicadas en espacios protegidos o de alto valor ecológico**

Para las plantas satélites que se encuentran en terreno forestal o en una franja de 400 m alrededor del mismo, se solicita autorización a la D.G. Protección Ciudadana. La solicitud incluye de forma detallada además de todas las medidas de prevención para evitar accidentes, los equipos de extinción de incendios que estarán disponibles durante los trabajos.

Como parte de las medidas preventivas cabe reseñar que en el trabajo siempre estará presente un responsable con comunicación comprobada con la Central de Emergencia 112 de Madrid para transmitir posibles incidencias. Este responsable procederá a la paralización inmediata de los trabajos si las circunstancias meteorológicas o el estado de la vegetación fueran tales que entrañaran un riesgo cierto de incendio forestal.

Todas las máquinas y equipos están siempre provistos de los dispositivos preventivos que eviten la deflagración, la producción de chispas y/o descargas eléctricas. La maquinaria

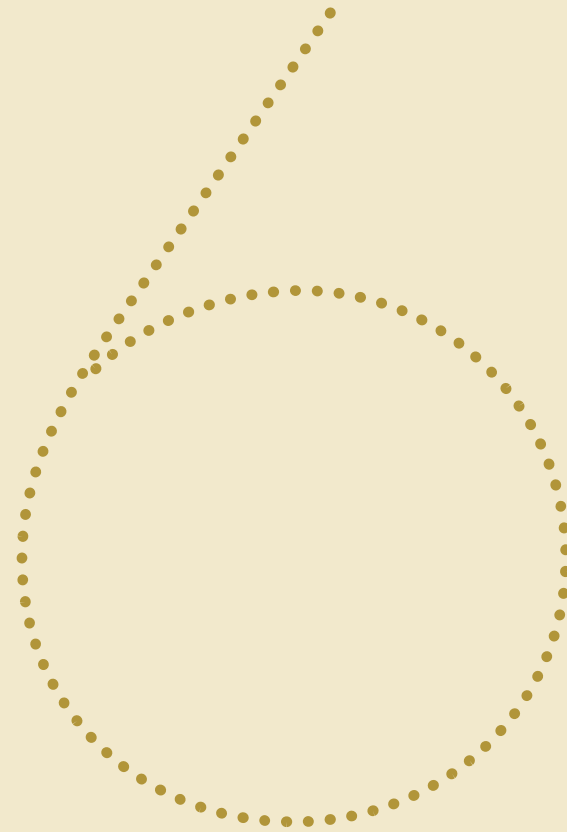
o equipos utilizados tienen la limpieza y el mantenimiento adecuado que aseguran el correcto funcionamiento.

Es importante resaltar que durante 2021 hemos desmantelado 5 plantas de GLP situadas en estos importantes espacios, es decir, hemos reducido un 28% las instalaciones de GLP ubicadas en espacios protegidos o de alto valor ecológico durante este periodo, lo que ha supuesto en conjunto 805,1 m<sup>2</sup> de superficie recuperada. Tres plantas se situaban en el Parque Regional de la Cuenca Alta del río Manzanares y dos de ellas en ZEPA: Estepas Cerealistas de los ríos Jarama y Henares.

En este sentido año a año intentamos avanzar en el desmantelamiento de plantas de GLP restaurando las áreas ocupadas por las plantas satelitales y encontrar alternativas distintas para no ocupar nuevos espacios.

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

### 6.1 Capital humano en cifras

102-7 102-8

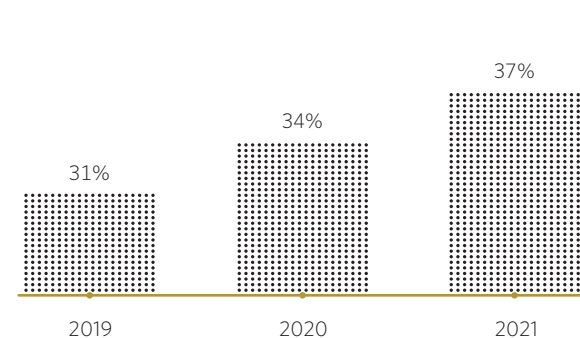
Madrileña Red de Gas al cierre del año 2021, contaba con 126 trabajadores (sin tener en cuenta los jubilados parciales). El 63% de la plantilla corresponde a hombres. Aunque no hemos igualado el número de mujeres y hombres, si se aprecia una clara tendencia a reducir esa diferencia. En los últimos tres años, el número de mujeres se ha incrementado un 6% (de 39 mujeres en 2019, lo que constituía un 31%, a 46 mujeres en el 2021, que constituye un 37%).

Promovemos que las contrataciones de nuestros profesionales se realicen mediante contratos estables. Es por eso que un 94% de la plantilla de MRG cuenta con un contrato indefinido (76 hombres y 42 mujeres). En el gráfico se muestra el número de mujeres y hombres con contratos indefinidos, así como la tendencia en los últimos tres años.

De los contratos indefinidos, el 99,14% 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 únicamente). El 6% de la plantilla corresponde a empleados con contrato temporal (4 hombres y 4 mujeres).

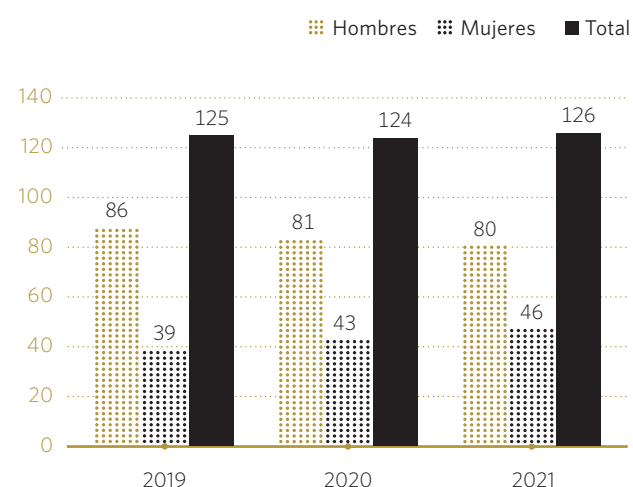
**Promovemos que las contrataciones de nuestros profesionales se realicen mediante contratos estables. Es por eso que un 94% de la plantilla de MRG cuenta con un contrato indefinido**

Evolución del % de mujeres en la plantilla

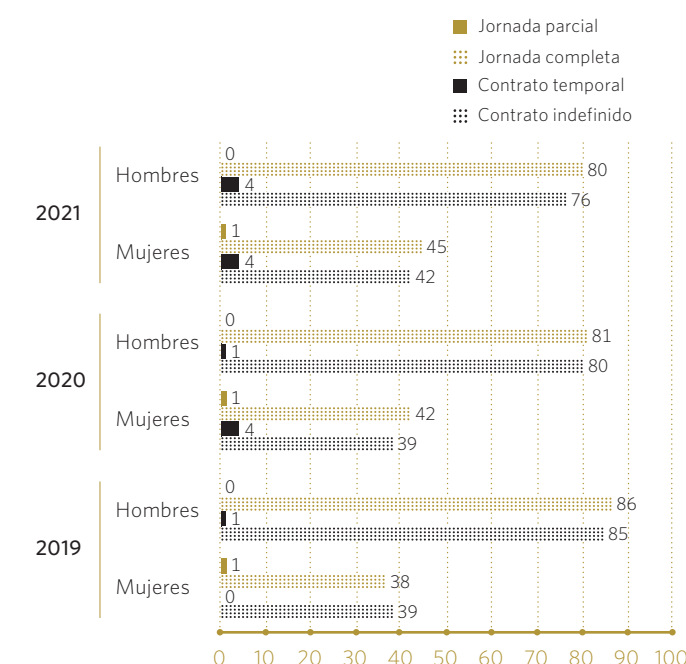


Datos sin jubilados parciales

Plantilla de MRG Según el género

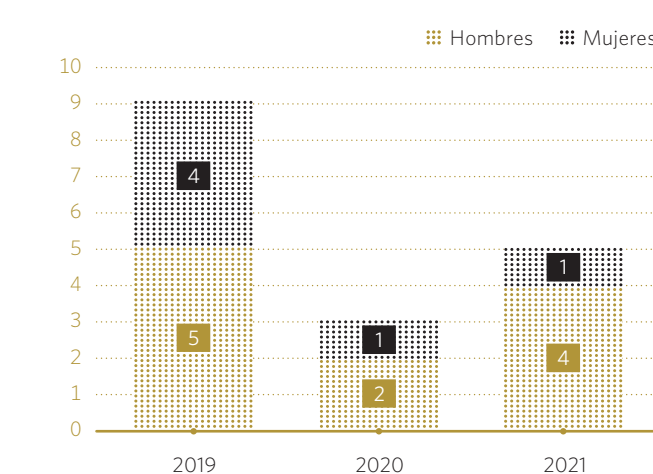


Tipos de contrato y jornada laboral



Datos sin jubilados parciales

Permisos



Tasa regreso al trabajo: 100% en 2019, 2020 y 2021.  
Tasa de retención: 100% en 2019, 2020 y 2021.

### 6.2 Prácticas de recursos humanos

#### Relaciones laborales

102-41 402-1

En Madrileña Red de Gas, intentamos negociar y adaptar las condiciones de trabajo a las necesidades de los empleados.

MRG, está sujeto a un Convenio Colectivo que cubre al 30% de la plantilla, excluyendo a los jubilados parciales. El 70% restante se rige bajo el Estatuto de los Trabajadores. En 2017 se aprobó el II convenio colectivo 2017-2021, disponible para su consulta en el repositorio digital de gestión documental.

En nuestra compañía, se respetan los derechos de los empleados. Y existe una total libertad de asociación. Hay un Comité de empresa que representa a todos trabajadores/as 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 quince días de antelación, y siempre, cumpliendo cualquier requisito establecido por la Ley.

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

#### Conciliación laboral y familiar

401-2 401-3

MRG, está concienciada sobre la necesidad de implantar medidas encaminadas a favorecer que nuestros trabajadores/as tengan las condiciones más beneficiosas para desarrollar su carrera profesional sin perjuicio de su vida personal y laboral. Para ello, nuestra política de conciliación entre el entorno laboral, familiar y el personal permite, cuando es necesario y

## 6. Nuestros empleados

acreditado, la adaptación de horarios, el trabajo a distancia, la aprobación de reducción de jornada, permisos de paternidad y maternidad, en el marco de las previsiones contenidas en el ordenamiento social. De esta forma, nuestros trabajadores/as pueden solicitar la adaptación de su jornada, para procurar una mejor conciliación de su vida laboral y familiar.

La conciliación laboral y familiar implica la igualdad de oportunidades y de desarrollo tanto en el trabajo como en la vida personal. Esto supone que toda persona trabajadora debe tener la posibilidad de disfrutar de tiempo para su vida personal y familiar, pudiéndolo compatibilizar con el desarrollo de su vida profesional, sin que disfrutar de ambos planos influya de manera negativa en su salud o bienestar.

Entre las medidas destacadas, figura la firme apuesta de MRG por la digitalización y el teletrabajo en la práctica totalidad de la plantilla, respetando el funcionamiento 24/7 del servicio de urgencias. En 2021 se formalizaron el 99% de los acuerdos de teletrabajo en todas las áreas de actividad en las que se vino aplicando con motivo del Covid19. Para conseguirlo, tuvimos que identificar los puestos propicios para su realización en remoto, definir un modelo de acuerdo que plasmará los posibles problemas, e implicó implantar medidas novedosas como la reducción del espacio físico en la oficina o la creación de la nueva unidad de servicios de campo. Pero el gran esfuerzo, ha sido compensado con el éxito logrado.

En 2021, cinco empleados de MRG, han disfrutado de permisos parentales, de los cuales cuatro 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.

### Beneficios para los empleados de MRG

201-3 401-2

Desde MRG seguimos ofreciendo 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 funcionen por gas natural comprimido (GNC). Es un combustible más económico y ambientalmente más limpio. Actualmente es considerado una alternativa sostenible para la sustitución de combustibles líquidos. En 2021, sólo un empleado recibió ayuda por la adquisición de vehículo GNV, al igual que el año anterior. En 2019, fueron 10 los empleados que recibieron la ayuda (año en que se recibían ayudas públicas adicionales).

En relación a los productos de ahorro destinados a sistemas de pensiones privados, Madrileña Red de Gas pone a disposición 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 MRG, 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 las mismas oportunidades e implantando planes de igualdad.

En 2021 se constituyó la Comisión Negociadora de Igualdad de MRG y se impartió formación en Igualdad de género a toda la Comisión.

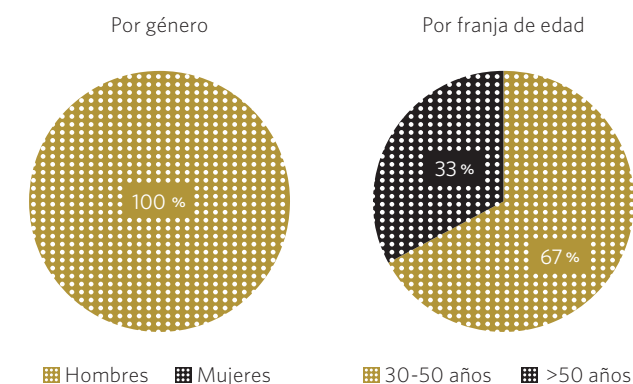
### Órganos de Gobierno

- El Consejo de Administración está integrado en su totalidad por hombres. En el año 2021, el 67% de los miembros pertenecen a la franja de edad de entre 30 y 50 años y un 33% son mayores de 50 años. Los 9 miembros del Consejo presentan las siguientes nacionalidades: española (2), francesa (2), neerlandesa (2), china (1), australiana (1) e inglesa (1).
- 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 Madrileña Red de Gas. En el año 2021, el 43% de los miembros pertenecen a la franja de edad de entre 30 y 50 años y un 57% son mayores de 50 años. Sólo uno de los 7 miembros del Comité presenta nacionalidad extranjera (inglesa).

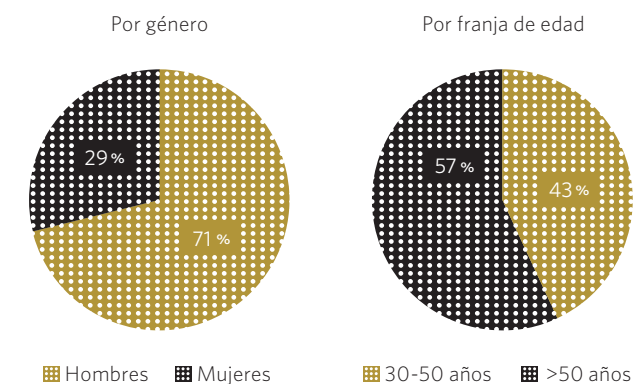
### Empleados

A continuación, en el gráfico, indicamos dentro de cada categoría laboral (Administración, Desarrollo de negocio, Dirección y Operaciones) los porcentajes según sexo y grupo de edad en el año 2021.

### Consejo de Administración

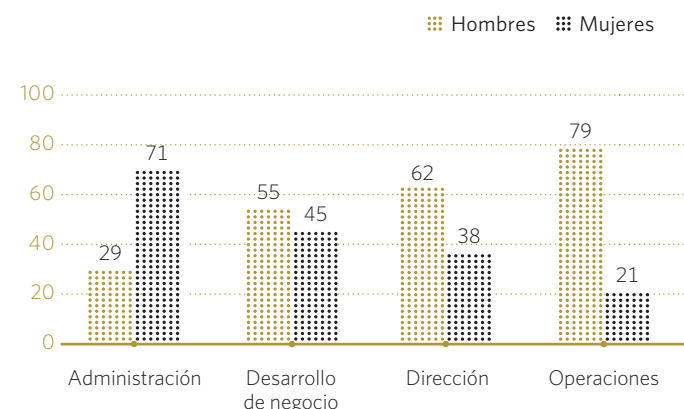


### Comité de dirección



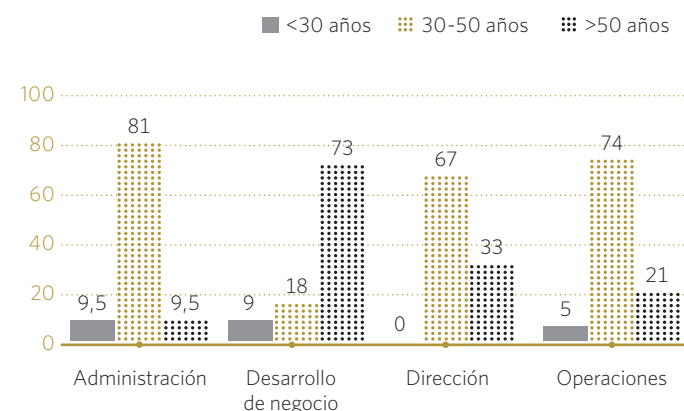
## 6. Nuestros empleados

### Categoría laboral por género, 2021



Nota: Sin jubilados parciales

### Categoría laboral por rango de edad, 2021



Nota: Sin jubilados parciales

El 3,2% de la plantilla total (sin jubilados parciales) de Madrileña Red de Gas posee una nacionalidad diferente a la española. En concreto, contamos con personal de nacionalidad italiana, colombiana, inglesa y polaca. Si desglosamos este porcentaje por categorías, en la categoría de Dirección, corresponde al 9,5% y en el resto de categorías juntas, el 1,9% posee nacionalidad extranjera.

### Remuneración

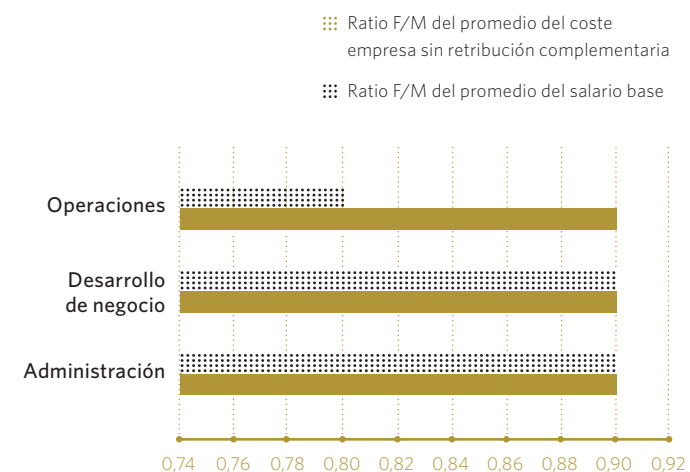
Las políticas salariales establecidas por Madrileña Red de Gas, se focalizan en retribuciones basadas en competencias y objetivos y asociadas a los años de experiencia y a la categoría laboral.

Para el Ratio se ha considerado, por un lado, el salario fijo y por otro el coste empresa (excluyendo retribución Complementaria), y se ha comparado el promedio 2021 de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral.

Los empleados están a jornada completa y para aquellos que tienen jornada reducida o están en jubilación parcial, se les ha calculado su equivalente a jornada completa. Para este cálculo no se ha considerado al Comité de Dirección.

En 2021, la compensación total anual de la persona mejor pagada es 1,46 veces la mediana del resto de empleados. 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 su equivalente a jornada completa. 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 1,06.

### Ratio F/M promedio 2021



## Las políticas salariales establecidas por MRG, se focalizan en retribuciones basadas en competencias y objetivos y asociadas a los años de experiencia y a la categoría laboral

### Actuaciones en materia de inclusión social

A cierre de 2021, 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

Madrileña Red de Gas, tiene implantada una selección y contratación de personal, basada en una estrategia responsable y alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Queremos contribuir en el impacto de estas metas hacia la igualdad de oportunidades, el trabajo decente, y la reducción de las desigualdades.

No se puede hoy en día hablar de gestión de Recursos Humanos sin que vaya unido al de sostenibilidad, entendiendo como la máxima prioridad el compromiso y la responsabilidad de la empresa, con la creación de valor, la atracción y la retención del talento como pilares fundamentales para el éxito de una organización.

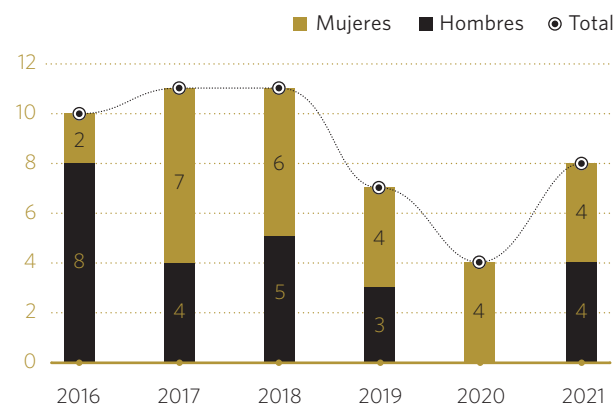
Establecemos las actuaciones necesarias para eliminar los sesgos y barreras que impidan el acceso equitativo a las oportunidades profesionales. Asegurando en todo momento que la selección se realice atendiendo a criterios de mérito y capacidad y garantizando la igualdad en el trato de los candidatos/as.



## 6. Nuestros empleados

### Evolución de las nuevas incorporaciones

Totales según el género



**En MRG intentamos presentar y garantizar un entorno y actividad laboral de valor, atractiva e integral, basada en la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusión**

### 6.4 Gestión del talento

404-1 404-2 404-3

Valorar el talento interno y gestionar el talento es una tarea que siempre está presente en Madrileña Red de Gas. Intentamos presentar y garantizar un entorno y actividad laboral de valor, atractiva e integral, basada en la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusión, y compuesta por una retribución competitiva, por una amplia oferta de formación y desarrollo profesional, un entorno de trabajo saludable diverso e inclusivo y con medidas que faciliten la conciliación de la vida personal y profesional.

Nuestra estrategia se sigue centrando 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.

La plantilla (datos sin jubilados parciales) de Madrileña Red de Gas, ha reducido su antigüedad pasando de los 19 a los 15 años, en el último quinquenio, siendo 2021 el año con la menor antigüedad de la plantilla en toda la historia de MRG.

En el año 2021, se han realizado ocho contrataciones en la sede única de Madrid, de las cuales cuatro han sido mujeres (dos menores de 30 años, una en la franja de 30 y 40 años de edad y una mayor de 50 años). Las otras cuatro contrataciones han sido hombres (uno menor de 30 años y tres entre 50 y 60 años de edad).

El 58% de las nuevas incorporaciones de los últimos 5 años han sido mujeres. Siendo del 100% en 2020 y del 50% en 2021.

Las nuevas incorporaciones aportan experiencia y valor añadido a la Compañía. En 2021 se logra la mayor proporción

de titulados en plantilla. Madrileña Red de Gas apuesta por un rejuvenecimiento de su plantilla, haciendo más versátil y estando mejor formada. De las incorporaciones en 2021, el 75% son titulados. Favoreciendo así también el acceso de los jóvenes a su primer empleo. Además, seguimos adaptándonos a las nuevas circunstancias, para ello hemos ido constituyendo una plantilla más ágil y flexible.

La edad media actual de la plantilla se sitúa en 44,97 años, sin considerar jubilados parciales y 46,26, considerándolos.

La apuesta de Madrileña Red de Gas por el teletrabajo como mayor acceso a recursos de talento, retención del personal cualificado, fomento de la productividad, reducción de gastos de oficina y mejora en el desempeño de métricas como la reducción de emisiones por la reducción de desplazamientos. Para el empleado, el teletrabajo es una palanca de motivación y flexibilidad.

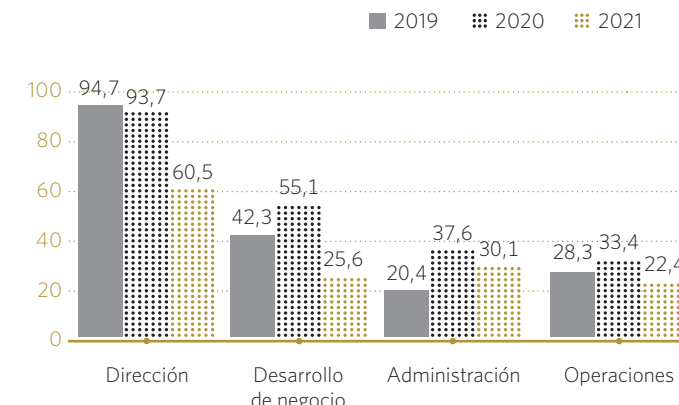
#### Plan de formación y programas formativos

Durante el año 2021, se han impartido 4.121 horas de formación y se han invertido 122.506€, distribuidos en 506 participantes, obteniendo una media de 32,71 horas por empleado.

#### Organizaciones emocionalmente inteligentes

Si algo positivo hemos sacado de los últimos años de pandemia, ha sido el recuperar el foco de las organizaciones en las personas. La necesidad de cuidar y proteger a los empleados ante un enemigo común como ha sido el COVID ha reafirmado en muchos casos la vinculación entre empleados y empresa. Madrileña Red de Gas se ha volcado desde marzo 2020 en preservar la salud de sus empleados. Durante el año 2021 hemos seguido escuchando a nuestros empleados y dirigirnos a ellos para que entiendan

### Tiempo medio de formación por categorías (h)



### Programas formativos

Área de formación	Horas	Acciones	Participantes	Plantilla
Corporativa	183	3	99	79%
Habilidades	911	8	121	96%
Idiomas	923	6	26	21%
Negocio	413	5	7	6%
Sistemas	202	3	16	13%
Prevención, medio ambiente y calidad	1.489	17	237	100%

### En 2021, se han impartido 100 horas de formación dirigidas a la igualdad, quedando patente el compromiso de MRG con la igualdad entre mujeres y hombres.

y compartan situaciones que han vivido y que eso les ayude a seguir y ser más fuertes si cabe. Para ello organizamos hasta siete talleres de la mano de una consultoría de confianza dedicando más de 200 horas a este objetivo.

#### Digitalización

En MRG trabajamos duro para poder llegar a convertirnos en la mejor distribuidora de gas natural para los clientes. Por eso en este ejercicio también hemos invertido en formaciones como “La digitalización de las Operaciones en Campo”, “Big Data” o “Ciberseguridad” que nos permiten ofrecer a nuestros clientes un servicio mejor, más rápido, más cómodo y sobre todo más seguro.

#### Igualdad

Se han impartido 100 horas de formación dirigidas a la igualdad, quedando patente el compromiso de Madrileña Red de Gas con la igualdad entre mujeres y hombres. Desde hace años la empresa lleva trabajando en diferentes líneas con el objetivo primordial de que nuestra distribuidora sea también un ejemplo en este sentido. Continuando con

estas buenas prácticas este año se dio un paso más incorporando formación en esta materia dentro del plan de formación.

#### Formación y desarrollo

El año 2020 nos dio la oportunidad de reinventarnos a todos los niveles y a que surgieran muchos proyectos dirigidos a gestionar el cambio que supone una pandemia mundial. Conceptos como confinamiento, vacunación o teletrabajo ya no sonaban tan extraños ni nos generaban tanta incertidumbre. Responsables directos de ello son las formaciones que se hicieron y que se siguen haciendo tanto desde una perspectiva de Prevención de Riesgos Laborales como talleres enfocados a dar herramientas a nuestros empleados para un nuevo marco de trabajo: Liderar el cambio, Iniciativa y Proactividad, Cooperación y Trabajo en Equipo. Gracias a todo esto, este año hemos afianzado, por un lado, la continuidad a este tipo de programas y progresar por otro avanzando en otros Hitos tan importantes para la organización como son: Igualdad, Digitalización e Inteligencia emocional a nivel de empresa.

#### Evaluación del desempeño

La totalidad de plantilla de MRG recibe una evaluación personalizada de su desempeño al menos una vez al año, a través de entrevistas personales con sus responsables.

Ante una nueva incorporación, desde el departamento de RRHH se realiza un seguimiento cercano durante el primer año, tanto con la persona recién incorporada como con su responsable. El seguimiento consta de asegurarse de que la persona dispone de todos los recursos necesarios para desempeñar su puesto de trabajo, conocer cómo es la relación con sus compañeros y su responsable, si se ha adaptado correctamente a la empresa y unidad en la que

trabaja. Adicionalmente, para disponer de un feedback, se realiza seguimiento con su responsable, quien debe cumplimentar un test de evaluación del desempeño del candidato, y se le entrevista sobre su adaptación al puesto, su capacidad de aprendizaje y nivel de responsabilidad.

### 6.5 Seguridad y Salud

403-1 403-2 403-3 403-4 403-5 403-6

403-7 403-8 403-9 403-10

Madrileña Red de Gas tiene implantado un Sistema de gestión de la Salud y Seguridad Laboral en toda la organización de acuerdo al estándar ISO 45001:2018. El trabajo realizado en años anteriores dio su fruto en el año 2021, consiguiendo de nuevo la certificación bajo esta norma.

Además, Madrileña Red de Gas tiene definida una Política de Seguridad Industrial y Prevención de Riesgos en la que se recogen los principios y compromisos de la organización en materia de Seguridad y Salud.

Por otro lado, Madrileña Red de Gas 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.

En el año 2021 ha sido necesario dar continuidad a las políticas de prevención implantadas con motivo de la evolución de la pandemia del Covid-19, lo que a los efectos prácticos se ha materializado en la aplicación preferente del trabajo a distancia para el personal de oficina cuyos puestos

son compatibles con esta modalidad organizativa, además de toda una batería de medidas destinadas al personal que desarrolla su actividad desde las oficinas y que ejecuta actuaciones en campo.

En este contexto, nuevamente ha sido necesario destinar una cantidad importante de los recursos del área de prevención de riesgos laborales para todos aquellos asuntos relacionados con el COVID-19.

#### Actuaciones realizadas en el edificio de MRG

Durante el 2021 se sigue realizando la compra de material de seguridad, higiene y protección frente al covid-19. Este material incluye dispensadores de gel hidroalcohólico, mamparas, carteles informativos que se colocan en los puntos de paso.

Al regularizar el teletrabajo, se ha facilitado que el personal disponer de su pantalla, y accesorios en el domicilio particular para la mejora de sus condiciones ergonómicas de trabajo.

En el último trimestre del año 2021, se decidió por parte de la dirección, reducir a la mitad el espacio de las oficinas, empezando unas obras de separación lo que supone al departamento de prevención, estudiar las condiciones de aforo en las dos zonas habilitadas según el criterio de climatización tras el estudio del aire acondicionado por la empresa Applus.

Se continúa reforzando la limpieza con la empresa Biocidas y control de plagas de las instalaciones con un servicio de desinfección (dos veces por semana) en las zonas donde se trabaja a diario como es el CCAU, los vestuarios y en los vehículos de Madrileña Red de Gas.

## 6. Nuestros empleados

### Apertura de nuevo centro

En el último trimestre se procedió a la apertura de un nuevo centro de trabajo en la C/ Valdemorillo, 60, en Alcorcón, con el fin de trasladar a los operarios de urgencia e instalaciones auxiliares.

### Seguimiento de objetivos de prevención

Respecto a los tres objetivos de PRL establecidos para el 2021, el estado de seguimiento es el siguiente:

- **Objetivo nº 28:** Disminuir los accidentes. (Valorado el 100%). Se ha registrado un número de accidentes menor que el año anterior alcanzando un 75% del objetivo.
- **Objetivo nº 29:** Gestión de la pandemia Covid-19. (Valorado al 100%). Los ratios indicados en los objetivos se han alcanzado en un 88%.
- **Objetivo nº 31:** Mantenimiento del modelo de gestión de la prevención de accidentes graves SEVESO III. Se han alcanzado al 100% de las metas. Se han realizado 7 simulacros del plan de emergencia y 5 revisiones reglamentarias del art. 21 R.D. 840/15.

### Reuniones del Comité de Seguridad y Salud

Durante este ejercicio han tenido lugar cuatro reuniones del Comité de Seguridad y Salud. Básicamente, se han tratado los siguientes temas:

- Seguimiento covid-19, campañas, pruebas, compra de material.
- Actividades del servicio de prevención ajeno. Revisión de la evaluación de riesgos laborales del centro y puestos de trabajo.

- Encuesta de recopilación de información para evaluación de puestos de teletrabajo.
- EPIS, vestuarios.
- Sugerencias sobre las obras que se realizan en la sede de Virgilio.

Se visita el nuevo centro de trabajo en la calle Valdemorillo, 60 en Alcorcón por todos los miembros del Comité de Seguridad y Salud, celebrándose la última sesión del comité de seguridad y salud del año in situ.

### Servicios externos de control de documentación y de control operacional

Desde el servicio externo de gestión documental para la coordinación de actividades empresariales en prevención de riesgos laborales se está monitorizando el control documental de 127 empresas contratistas y subcontratistas, así como de unos 831 trabajadores de las mismas, siendo el volumen objeto de supervisión cercano a los 9.235 documentos.

El grado de cumplimiento de las empresas contratistas se encuentra en un 76,8%.

Durante este año y debido a que la pandemia continúa, se han supervisado los siguientes documentos:

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

Dichos controles documentales son completados a través de las supervisiones directas en campo que ya se iniciaron en ejercicios anteriores, y mediante los cuales se comprueba la aplicación efectiva de un amplio número de medidas

preventivas, así como que la documentación aportada es correcta.

En lo que respecta al control operacional, se ha continuado con el esfuerzo en la transformación digital de los diferentes procesos de Madrileña Red de Gas, automatizando la gestión, mediante la definición de flujos de trabajo asociados a cada proceso. En particular, se ha desarrollado el proceso de visitas de Control Operacional, informes Agreement on Dangerous Goods by Road (ADR) y acciones correctivas. Para ello, hemos formado a nuestro personal para el manejo de la herramienta de gestión de procesos del SIG, además de formar a los Técnicos de las empresas contratadas relacionadas con esta tarea.

Durante el año 2021, se han realizado 65 informes de las visitas realizadas por los Coordinadores de Seguridad y Salud a los servicios de urgencias, así como 61 informes de las visitas realizadas por el técnico de Nipsa, registradas en la herramienta de gestión de procesos del SIG, no detectándose no conformidades y registrándose alguna incidencia principalmente relacionada con la falta de extintores en vehículos o con la necesidad de revisión de algún extintor.

De las visitas registradas en la herramienta de gestión de procesos del SIG, el mayor porcentaje de visitas de control operacional corresponde a las siguientes actividades:

- Desmantelamiento de plantas de Gas Licuado de Petróleo (GLP).
- Mantenimiento de plantas de Gas Licuado de Petróleo (GLP).
- Mantenimiento de Estaciones de Regulación y Medida (ERM).

- Inspección de válvulas.
- Lectura de contadores.
- Reseguimiento.

Además de estas visitas, se ha realizado un nuevo ciclo de visitas periódicas de los consejeros *Agreement on Dangerous Goods by Road* (ADR) a las instalaciones afectadas, así como visitas de control operacional de prevención, medio ambiente y calidad a una amplia variedad de nuestros procesos significativos.

### Verificaciones Atmósferas Explosivas

En relación con las políticas de prevención de riesgos en actividades con potencial presencia de atmósferas explosivas (ATEX) en plantas GLP, en 2021 se han realizado 57 verificaciones de seguridad general contra explosiones (ATEX) de las cuales:

- Han resultado correctas 19 verificaciones, con documento de protección contra explosiones.
- El resto, 38 instalaciones, cuentan con defectos menores que deberán ser corregidos.

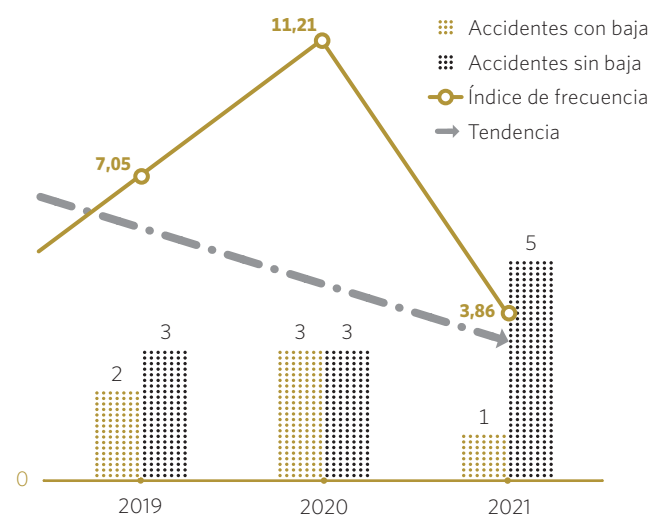
**A los controles documentales se suman las supervisiones directas en campo mediante las que se comprueba la aplicación efectiva de un amplio número de medidas preventivas**

## 6. Nuestros empleados

### Siniestralidad laboral entre el personal propio

	2019	2020	2021
Accidentes con baja no <i>in itinere</i>	2	3	1
Accidentes sin baja no <i>in itinere</i>	3	3	5
Accidentes con baja <i>in itinere</i>	1	0	0
Accidentes sin baja <i>in itinere</i>	1	0	0
Índice de frecuencia <sup>1</sup>	7,05	11,21	3,86
Índice de gravedad <sup>2</sup>	0,10	0,11	0,20

### Evolución de la siniestralidad laboral



### Siniestralidad laboral en empresas contratistas

	2019	2020	2021
Accidentes con baja no <i>in itinere</i>	3	0	0
Accidentes sin baja no <i>in itinere</i>	5	0	3
Accidentes con baja <i>in itinere</i>	0	0	1
Accidentes sin baja <i>in itinere</i>	0	0	0
Índice de frecuencia <sup>1</sup>	5,66	0	0
Índice de gravedad <sup>2</sup>	0,16	0	0

<sup>1</sup> Nº de accidentes con baja no *in itinere* por millón de horas trabajadas.

<sup>2</sup> Nº de días de baja de accidentes con baja no *in itinere* por cada mil horas trabajadas.

### Siniestralidad laboral entre el personal propio y el de las empresas contratistas

Para el periodo correspondiente a 2021, se reflejan en las tablas adjunta los datos de siniestralidad para el personal de Madrileña Red de Gas así como en las empresas contratistas.

No hay víctimas mortales en el registro de Madrileña Red de Gas desde el inicio de la empresa. En MRG el accidente laboral más común está relacionado con el sobreesfuerzo. En 2021 se ha registrado un descenso de la siniestralidad laboral del personal propio en comparación con ejercicios anteriores habiéndose alcanzado los 3,86 puntos de índice de frecuencia como consecuencia del único accidente con baja registrado. Asimismo, en este ejercicio también se ha realizado la auditoría legal voluntaria de prevención de riesgos laborales.

### Incidentes

Entre los incidentes que han tenido lugar en 2021 nos encontramos, por ejemplo, la ausencia de calefacción por congelación de tuberías, condiciones inseguras de circulación por el viento o aplazamientos de visitas a clientes por cuarentenas por Covid-19.

### Vestuario, equipos de protección y material de protección

En materia de vestuario, protecciones colectivas y equipos de protección individual (EPI) se ha continuado impulsando las buenas prácticas de revisión externa periódica de los trípodes de rescate, los arneses de seguridad, y demás elementos del conjunto.

Durante este periodo se ha continuado con la compra de material frente al covid-19, equipos de protección individual como mascarillas FFP2, guantes, mascarillas quirúrgicas y gel hidroalcohólico.

Se ha informado al Comité de Seguridad y Salud, del seguimiento de los temas más relevantes relacionados con los equipos de protección individual.

Se ha implantado la buena práctica de información semanal del stock de material de cara a ir haciendo una previsión de las compras que puedan ser necesarias.

Se ha continuado con el criterio de entrega de EPI's a las nuevas incorporaciones de Operaciones de Red y Expansión.

### Siniestralidad industrial y de terceros

En enero de 2021 se registraron dos sucesos, uno con 4 personas intoxicadas por el mal estado de la caldera y un segundo con 2 personas intoxicadas por varios factores: mala unión de combustión con yeso y falta de estanqueidad en la salida de productos de combustión.

En diciembre se registró otro evento donde 3 personas de un mismo domicilio resultaron intoxicadas por monóxido de carbono. No hubo que lamentar heridos de gravedad, pero tuvieron que acudir al hospital, donde se confirmó intoxicación por CO<sub>2</sub>.

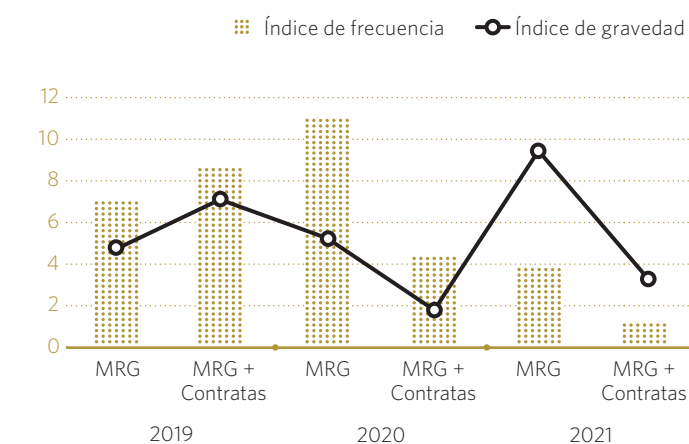
En ninguno de los accidentes de los últimos cinco años hubo que lamentar víctimas mortales.

### Diálogo con partes interesadas

Se comunican los accidentes a la Autoridad Laboral según lo establecido en la legislación vigente.

Asimismo, también se facilita información estadística de accidentes laborales a la Asociación Española del Gas (SEDIGAS).

	Índice de frecuencia y gravedad acumulada de MRG y sus contratistas	Índice de frecuencia	Índice de gravedad
2019	MRG	7,05	0,10
	MRG + Contratistas	8,60	0,15
2020	MRG	11,21	0,11
	MRG + Contratistas	4,26	0,04
2021	MRG	3,86	0,20
	MRG + Contratistas	1,31	0,07



Nº de incidentes	2019	2020	2021
Personal de MRG y de contratistas	32	6	37

Nº de siniestros	2019	2020	2021
Explosiones	0	1	0
Intoxicaciones	1	0	3

## De la plantilla de Madrileña Red de Gas, 85 personas han firmado el acuerdo de teletrabajo, lo que constituye un 67,4%, sin tener en cuenta los jubilados parciales

### Vigilancia de la salud y evaluación de riesgos

Con respecto a la vigilancia de la salud de los trabajadores, se ha realizado una muy amplia campaña de reconocimientos médicos en este año de tipo inicial y periódico.

En total se ha realizado 95 reconocimientos médicos. La totalidad de los trabajadores que fueron sometidos al reconocimiento médico fueron calificados como APTO para desempeñar su puesto de trabajo habitual.

Se ha continuado con la campaña de identificación de los trabajadores vulnerables de Covid-19.

Durante los meses de febrero/marzo se ha realizado una campaña de pruebas diagnósticas y de detección de covid-19. Tras la campaña se han ido ofreciendo estas pruebas de manera personal a los trabajadores, en función de sus circunstancias (aquellos con contactos estrechos y en cuarentena).

### Cuestionarios trabajadores, evaluación prevención de riesgos laborales

En el mes de mayo /junio se envía a todos los trabajadores una encuesta para la recogida de información para la evaluación de riesgos laborales para los puestos de teletrabajo, sobre las condiciones de trabajo en el domicilio particular (monitores, mobiliario, iluminación, etc.).

De la plantilla de Madrileña Red de Gas, 85 personas han firmado el acuerdo de teletrabajo, lo que constituye un 67,4%, sin tener en cuenta los jubilados parciales.

La encuesta enviada de prevención de riesgos laborales enfocada al teletrabajo, según lo indicado en el artículo 5 del RDL 8/2020.

A partir de los resultados obtenidos, se propuso hacer notas informativos o consejos para evitar muchas de las deficiencias que encuentran los trabajadores en sus casas, como la forma de evitar reflejos, colocación de pantalla, orden y limpieza, etc.

### Servicio de asistencia psicológica

En el mes de febrero se envía un recordatorio con el ofrecimiento de apoyo psicológico a todos los trabajadores de Madrileña Red de Gas. Consiste en sesiones de asesoramiento con un profesional, para resolver dudas o inquietudes que se pueden tener en esta situación excepcional que continuamos viviendo. Este año un trabajador estuvo interesado en esta iniciativa.

### Formación

Los cursos realizados durante el 2021 en materia de prevención son los siguientes:

- Riesgos y medidas preventivas en oficinas. Entidad formadora Previlabor, modalidad on-line: N° de trabajadores convocados: 96.
- Curso de Emergencias en Madrileña Red de Gas, realizado por Unisafe, modalidad presencial: N° de trabajadores convocados: 14
- Curso de espacios confinados. Entidad formadora Ilunion, modalidad presencial: N° de trabajadores convocados: 12
- Curso de primeros auxilios. Entidad formadora Previlabor, modalidad on line. N° de trabajadores convocados: 16

- Curso de reincorporación vida laboral. Entidad formadora Quiron prevención, modalidad on line N° de trabajadores convocados:1
- Curso de seguridad en trabajos con gas. Entidad formadora: Ilunion. Modalidad presencial y on line N° de trabajadores convocados:43

También se ha realizado formación y simulacros de emergencias en las plantas de GLP y de GNL y en las redes de distribución.

### Campañas informativas

Adicionalmente Madrileña Red de Gas, fiel a su política de facilitar información de prevención de riesgos laborales a las partes interesadas, ha continuado mejorando los contenidos disponibles en su canal de información de prevención basado en las tecnologías conocidas como “la nube”, habilitando el acceso tanto a los trabajadores de Madrileña Red de Gas, como a las principales empresas contratistas de forma que esté garantizado el acceso a las ediciones actualizadas de la información de prevención de riesgos laborales.

Las campañas informativas Covid-19 se han estado enviando a todo el personal, siendo cada una orientada a un colectivo específico de la empresa.

En total se han enviado 62 campañas (una o dos por semana). Con esta campaña se pretende transmitir e informar de medidas preventivas, uso de EPIs, protocolos de vacunación, hábitos saludables en la pandemia a través de infografías o videos facilitados del Ministerio de Sanidad, Comunidad de Madrid, Fremap y otras mutuas y servicios de prevención ajenos.

### Criterios COVID-19 y medidas implantadas

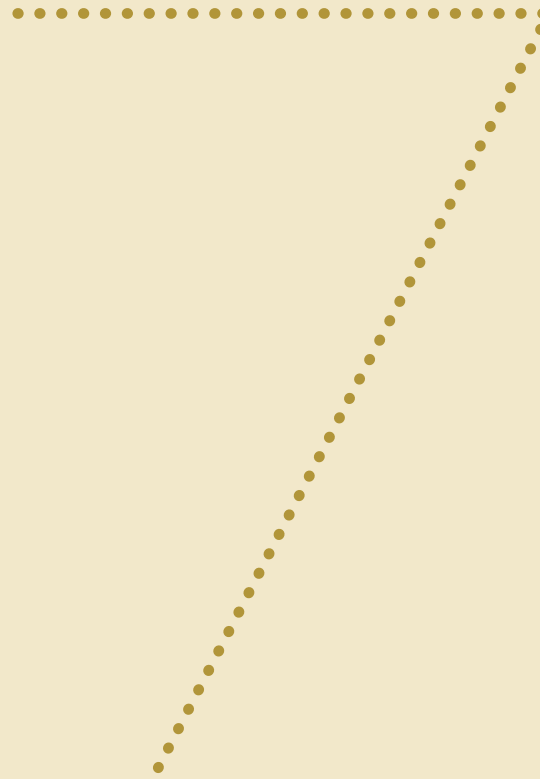
Así, y en cumplimiento del plan de contingencia y continuidad de negocio frente al COVID-19, ha sido necesario seguir definiendo e implantando criterios, siendo los más relevantes:

- Monitorización y análisis continuado de las novedades legislativas publicadas por Sanidad y el resto de Autoridades Competentes en relación con este asunto, y su adaptación / revisión a nuestro contexto empresarial.
- Definición de los criterios de medidas preventivas frente al Covid-19 para las actuaciones de urgencias, mantenimiento, expansión y operaciones en clientes; así como para el personal que ha permanecido en el edificio.
- Definición de los contenidos informativos sobre el Covid-19 en la web y en las locuciones del call center.
- Implantación de accesos escalonados a los vestuarios para el personal de urgencias y mantenimiento para controlar el aforo.
- Adopción de criterios para la gestión de los contagios y cuarentenas provocadas por el covid-19: protocolos de reentrada con trabajos en solitario, test de contrastes, etc.
- Determinación de los criterios para la desescalada tras la finalización del estado de alarma.
- Definición del plan de retorno a las oficinas, que se va revisando y actualizando en función de las

novedades e información disponible con el objeto de promover las mejores condiciones posibles de seguridad y salud para la prevención de contagios del COVID-19. Determinación de los criterios de aplicación para usos puntuales de la oficina como han sido reuniones, recepción y formación, así como para el uso de vestuarios o la cafetería.

- Determinación de los criterios a aplicar en la coordinación de actividades empresariales en prevención de riesgos laborales en contexto COVID-19 ante situaciones de concurrencia con los contratistas que hacen el mantenimiento de las instalaciones del edificio.

**En cumplimiento del plan de contingencia y continuidad de negocio frente al Covid-19, durante 2021 ha sido necesario seguir definiendo e implantando criterios**



# Cadena de suministro

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

## 7. Cadena de suministro responsable

### 7.1 Descripción de la cadena de suministro

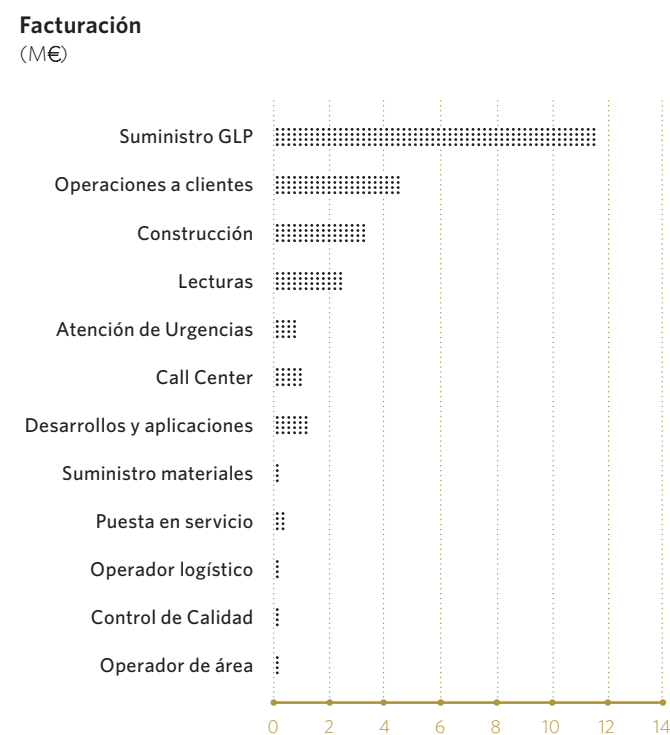
La extensión de la red de distribución y su mantenimiento seguro, incluyendo las plantas satélite, así como la operación en la red de distribución, son las actividades clave de la compañía. La contratación de las empresas de servicio es un elemento esencial en estos procesos.

Madrileña Red de Gas incorpora la responsabilidad social como parte de su estrategia empresarial y promueve las prácticas de responsabilidad social a través de sus compras, consciente de su capacidad de influir en su cadena de suministro.

El 80% de las compras se realiza con 19 proveedores, de ellos 15 son proveedores de servicio, 1 es proveedor de servicio y producto y por último hablamos de 3 proveedores de producto.

Potenciamos las compras a proveedores locales además de fomentar entre nuestros proveedores y empresas colaboradoras la adopción de pautas de comportamiento coherentes con las definidas en nuestro Código Ético. Las operaciones significativas para Madrileña Red de Gas son aquellas que superan los 20.000 euros anuales. En este sentido, cabe destacar que, de las compras significativas a lo largo de 2021, un 67% han sido a proveedores locales, es decir a proveedores de la Comunidad Autónoma de Madrid, promoviendo y fortaleciendo así la actividad local.

Durante el año 2021 no se ha llevado a cabo ningún proceso de externalización nuevo, ni hemos tenido cambios importantes en nuestra cadena de suministro.



Proveedores localizados en la Comunidad Autónoma de Madrid	Total	CAM
De producto y de servicios	176	67%
De servicios	126	51%
De producto	58	18%

Compras a proveedores locales de la Comunidad Autónoma de Madrid	Total (M€)	CAM
De producto y de servicios	34	87%
De servicios	21	51%
De producto	13	36%

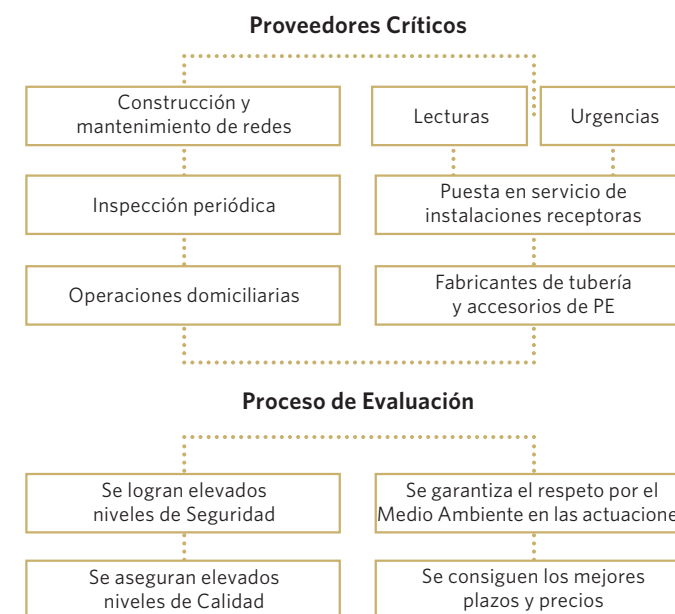
### 7.2 Minimizamos el riesgo en un proceso transparente

Madrileña Red de Gas dispone de una Norma General de Contratación y Compras a través de la cual controla y gestiona los procesos, productos y servicios suministrados externamente. Asimismo, tiene definidas aquellas especificaciones relativas a prevención de riesgos laborales, calidad y medio ambiente que han de incluirse en todas las contrataciones y compras garantizando no sólo que los compromisos ambientales, de calidad y prevención asumidos por la Compañía son transmitidos a los proveedores, sino el cumplimiento de la legislación vigente además de un adecuado nivel de protección de todos los trabajadores que participan de este proceso.

El proceso de homologación de proveedores desarrollado en la Compañía permite asegurar, entre otros aspectos, que los proveedores disponen de la capacitación técnica necesaria para el desarrollo de los trabajos. Esta capacitación se determina de acuerdo a los requisitos establecidos en la legislación vigente y normativa sectorial, así como en las especificaciones y procedimientos de la Compañía.

Trabajar con proveedores debidamente homologados en los procesos críticos de negocio, nos permite obtener elevados niveles de seguridad, calidad, mejores plazos y precios y respeto por el medio ambiente en las actuaciones.

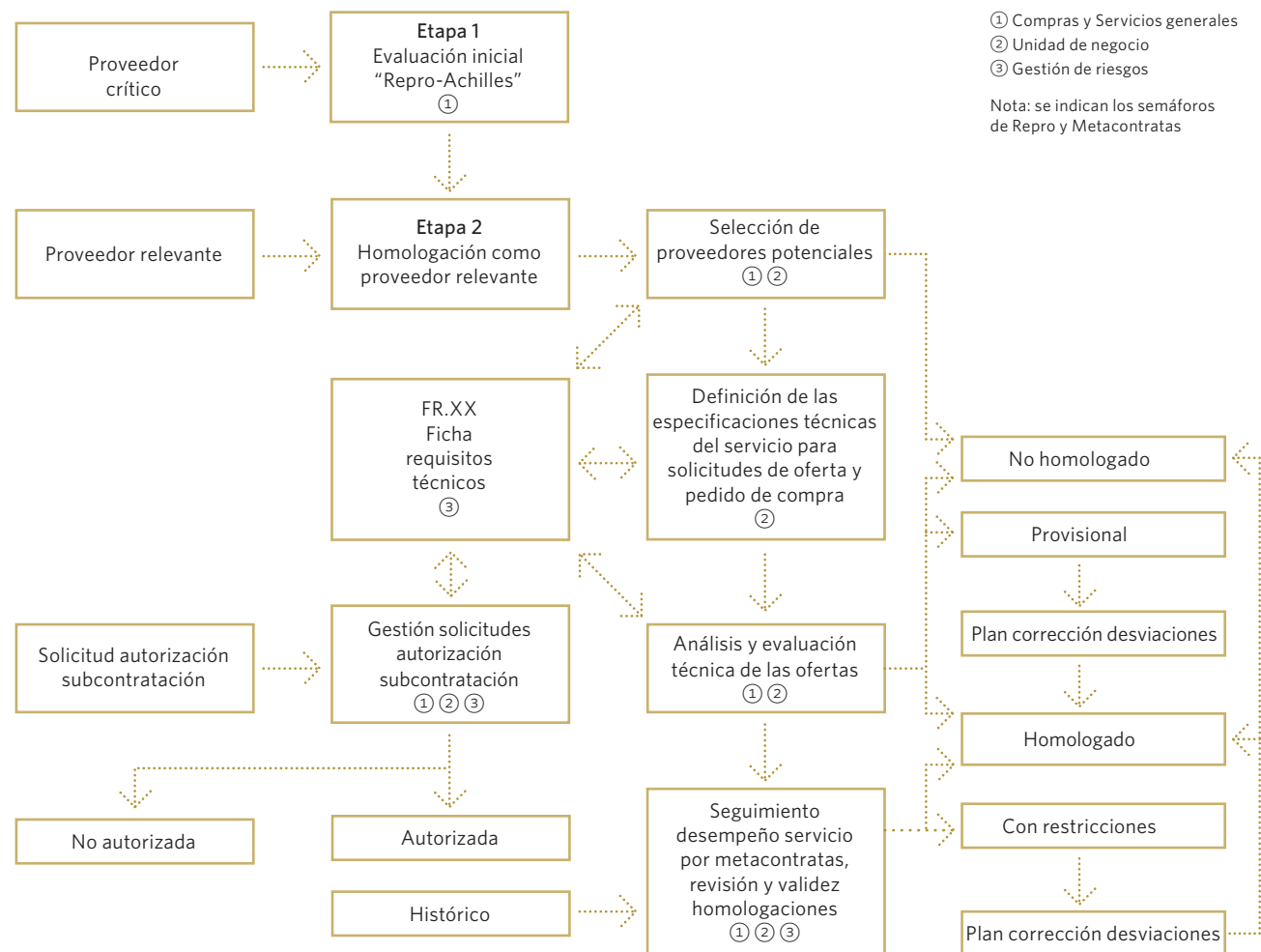
Para Madrileña Red de Gas, son proveedores críticos aquellos que intervienen en trabajos de construcción y mantenimiento de redes, inspección periódica, operaciones domiciliarias, lecturas, urgencias, puestas en servicio de instalaciones receptoras, los fabricantes de tubería polietileno (PE) y los fabricantes de accesorios polietileno (PE). Estos proveedores, excepto los fabricantes, deben



**Trabajar con proveedores debidamente homologados en los procesos críticos de negocio, nos permite obtener elevados niveles de seguridad, calidad, mejores plazos y precios y respeto por el medio ambiente en las actuaciones**



**Procedimiento de homologación de proveedores de Madrileña Red de Gas**



alcanzar la homologación establecida en la normativa interna de la Compañía para servicios relevantes, es decir, la de aquellos servicios que resultan sensibles desde la perspectiva de calidad al requerirse el cumplimiento de condiciones específicas técnico-legales para la realización de los trabajos, cumpliendo así los requisitos mínimos para participar en los concursos.

Los proveedores relevantes, tras una primera etapa de evaluación realizada mediante la herramienta informática externa, en la que se verifica el cumplimiento de requisitos económico financieros, de solvencia, legales, de estructura empresarial, de experiencia y referencias aportadas, pasan a una segunda etapa de evaluación que consiste en la comprobación del cumplimiento de requisitos técnicos y reglamentarios relativos a acreditaciones para el desarrollo de trabajos específicos. Los proveedores que no se consideran relevantes, sólo se someten a la primera etapa de evaluación ya mencionada.

Durante este periodo 2021 se ha continuado con el trabajo de homologación de proveedores en la aplicación informática externa, seleccionándose 51 proveedores críticos. La validez de las homologaciones se revisa de manera periódica a través de la medida del desempeño del servicio, proceso durante el cual se mantiene un diálogo con las distintas Unidades de la Compañía para recabar la información necesaria acerca del servicio prestado por parte de los proveedores.

En el proceso de compras, se promueve el mantenimiento de relaciones a largo plazo y de confianza con los proveedores, estableciendo mecanismos objetivos e imparciales de selección y velando por cumplir siempre con los principios que establece el Código de Conducta.

**En el proceso de compras, se promueve el mantenimiento de relaciones a largo plazo y de confianza con los proveedores, estableciendo mecanismos objetivos e imparciales de selección**

Todo proceso de adjudicación y contratación se rige por los principios de necesidad, eficacia, eficiencia y flexibilidad, garantizando la consecución de los objetivos de calidad, precio, plazo y servicio vigentes en la Compañía.

Desde la unidad de Compras de Madrileña Red de Gas, se establece la estrategia de compra realizándose un análisis de mercado de los proveedores potenciales, tomando como referencia las especificaciones técnicas, pliego, normativa técnica y toda la documentación necesaria facilitada por las distintas unidades corporativas.

La necesidad de promover un concurso viene determinada por la existencia o no de Contratos Marco en vigor, por las oportunidades detectadas por Compras o bien, por requerimiento de la Unidad de Negocio.

Se considera concurso al proceso formal de petición de ofertas que reúne las siguientes características:

- Existe un pliego de condiciones y unas reglas únicas de concurso para todos los participantes.

## 7. Cadena de suministro responsable

- Se invita a un mínimo de tres ofertantes.
- Se realiza a través de un mismo medio de comunicación.
- Se define un plazo único y lugar de entrega de ofertas.

Como criterio general se solicitan ofertas como mínimo a tres empresas, siendo obligatorio cuando el presupuesto es mayor 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 resueltos los concursos se elaboran y firman los documentos de contrato bajo la revisión y validación del Departamento Jurídico.

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 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.

### 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 2021 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.

### 7.3 Comunicación y colaboración para alcanzar objetivos comunes

En Madrileña Red de Gas entendemos la responsabilidad corporativa como el conjunto de acciones estratégicas desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con nuestros grupos de interés, entre los cuales se encuentran los proveedores.

Nuestra relación con los proveedores tiene una relevancia crítica para Madrileña Red de Gas, nos preocupamos por:

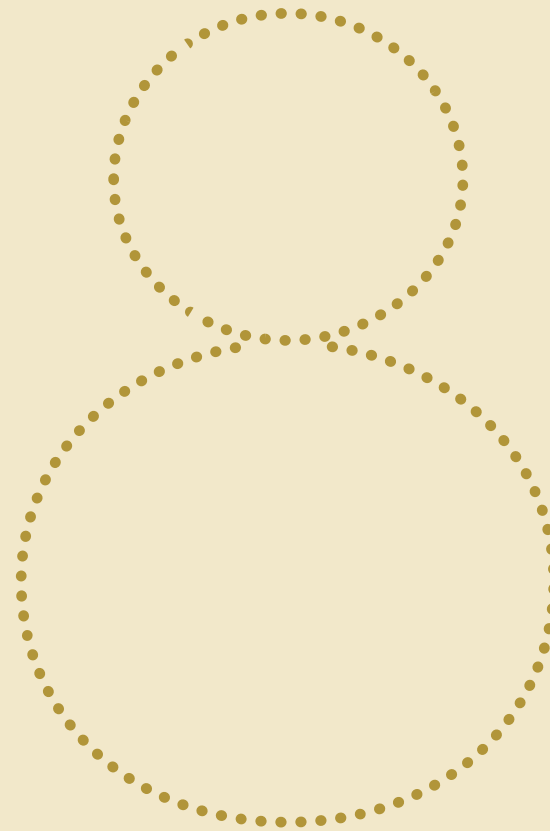
- Resolver de manera rápida y eficaz todas las incidencias y reclamaciones.
- Cumplir los compromisos contractuales y estar abiertos a la negociación y modificación de las cláusulas con el fin de mejorar la calidad de nuestro servicio.

- Mantener una conducta ética, transparente e imparcial durante todo el proceso de licitación.
- Garantizar que los trabajos se desarrollan en condiciones seguras y con todos los medios necesarios
- Facilitar el proceso de Coordinación de Actividades Empresariales (CAE).
- Atender a todas las necesidades de información para asegurar la calidad de los trabajos.
- Garantizar la protección de sus Datos Personales y Seguridad de la Información.
- Poner a su disposición todas las herramientas informáticas destinadas a facilitar y agilizar los procesos en los que intervienen.

Madrileña Red de Gas es miembro de la Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos. En el seno de esta asociación se promueve e impulsa una gestión de compras sostenible facilitando el intercambio de conocimiento y el trabajo colaborativo y estableciéndose alianzas estratégicas con actores relevantes de diversos sectores productivos.

Participamos, junto con otras empresas y proveedores, en mesas de debate compartiendo las últimas tendencias en desarrollo sostenible, así como los planes sostenibles de la cadena de suministro. Un ejemplo de ello fue la participación de Madrileña Red de Gas en el evento Achilles Connect “Cambio Climático y Transición Energética” donde se debatió acerca de la importancia del cumplimiento de los ODS.

**En MRG entendemos la responsabilidad corporativa como el conjunto de acciones estratégicas desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con nuestros grupos de interés**



# Sociedad

203-1

### 8.1 Compromiso con las comunidades y acceso a la energía

Nuestra razón de ser es facilitar el acceso a la energía en distintos municipios de la Comunidad de Madrid. El acceso a la energía y que esta sea de calidad, unido a un uso eficiente de la misma, son primordiales para MRG. El acceso a la energía es fundamental para el desarrollo de las personas, las empresas y las sociedades. Además, hay que tener en cuenta que el sector energético en su totalidad, es una fuente muy importante de creación de empleo.

Un buen negocio necesita una buena energía, con un suministro continuo que pagas cuando ya lo has consumido y con múltiples usos. En el caso de las empresas, el gas natural es la mejor opción de combustible, que asegura ahorro desde el primer día, bajo coste de instalación, puesta en servicio ágil, suministro continuo, menor huella ambiental de las alternativas fósiles y menor coste.

El uso del gas natural es habitual en lavanderías, industrias químicas, cabinas de pintura, panificadoras, centros de producción de alimentos, fundiciones, sistemas de radiación infrarroja, procesos de limpieza y esterilización, todo con la mayor eficiencia. En empresas y negocios, su utilización favorece la competitividad y la eficiencia, lo que se traduce en ahorro. Para miles de hogares supone una mejora de la calidad de vida, así como un importante ahorro en su factura energética, según el consumo y el combustible sustituido.

En concreto en 2021 hemos invertido 13,1 millones € para expandir la red de distribución. A lo largo del año 2021 se ha dotado de suministro de gas natural a un total de 6.913 viviendas, cantidad superior en más del 20 % a la previsión inicial. De ellas 4.647 viviendas están dotadas de calderas de uso individual y 2.266 con calderas de calderas centrales.

#### Nuevos puntos de suministro en 2021

Finca habilitada	10.455
Nueva edificación	4.679
Gran Consumo	495
Transformación GLP	726
Altas de GLP	301
<b>TOTAL</b>	<b>16.656</b>

**En 2021 hemos invertido 13,1 millones € para expandir la red de distribución. A lo largo del año se ha dotado de suministro de gas natural a un total de 6.913 viviendas, cantidad superior en más del 20% a la previsión inicial**

#### Herramienta NORBA

El gas natural es una energía eficiente y rentable para la nueva construcción. Trabajamos activamente para mantener un diálogo con promotores, constructores y prescriptores, informándoles y haciéndoles partícipes de las novedades que surgen en diferentes aspectos, como pueden ser técnicos, administrativos o legales. En este contexto, desde SEDIGAS (Asociación Española del Gas), se ha impulsado la creación de la herramienta NORBA desarrollada por el Grupo Termotecnia de la Escuela de Ingenieros de la Universidad de Sevilla, que permite a conocer la mejor solución energética para una nueva edificación. En la mayoría de los casos, el gas natural cumple con el CTE 2019, permite la obtención de la calificación energética más alta, A, y los costes de construcción y operación resultan más favorables.

El gas natural es una energía, eficiente, económica, y con producción de ACS y calefacción inmediata, que aporta a los hogares mejora en la calidad de vida y eficiencia energética con una clara ventaja en costes incluso frente a las tecnologías más novedosas como puede ser la aerotermia y la geotermia. Junto con SEDIGAS se ha realizado un estudio en este sentido, centrado en el análisis del gas natural frente a otras energías.

Desde Madrileña Red de Gas trabajamos por el desarrollo sostenible a través de la constante colaboración en proyectos innovadores enfocados hacia una energía más limpia y sostenible, en ese sentido como ya hemos reflejado en el apartado 5.2.4. “Proyectos e inversiones destinadas a favorecer la eficiencia energética y reducir sus emisiones” colaboramos con otras empresas en varios proyectos innovadores en la Comunidad de Madrid, como:

- El proyecto Inspira Madrid participando en la cadena de valor del hidrógeno con el objetivo de descarbonizar las flotas de movilidad pública urbana de Madrid.
- El proyecto Valle del Hidrógeno Renovable de la Comunidad de Madrid contempla el despliegue de una solución de hidrógeno renovable a gran escala, en el Corredor del Henares, destinada principalmente a descarbonizar el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, mediante la sustitución de gas natural por hidrógeno verde de la planta de cogeneración existente, ayudando a cubrir las necesidades energéticas del aeropuerto. El proyecto también está destinado a suplir las necesidades energéticas en el ámbito de la movilidad propulsada por hidrógeno, principalmente relativas al transporte urbano y al transporte pesado de media y larga distancia.

En el papel que jugamos de acceso a la energía entendemos como vital la necesidad de respuesta ante situaciones extraordinarias, como fue en 2021 la creada ante el temporal Filomena al inicio de año. Durante el temporal la red de distribución de gas natural de Madrileña Red de Gas que abastece a 880.000 clientes de la Comunidad de Madrid, funcionó con total normalidad.

Desde el inicio del temporal Filomena y las heladas posteriores en la Comunidad de Madrid, Madrileña Red de Gas reforzó su servicio de Atención de Urgencias y el equipo al completo de trabajos en campo, formado por más de 40 personas. Al equipo técnico, se sumó el equipo operativo, para trabajar de forma coordinada en la resolución de los problemas de los clientes por el impacto del temporal.

En concreto, desde el 8 de enero, se recibieron más de 1.500 avisos urgentes en el servicio, lo que supone una demanda muy superior a la media que en un mes de enero normal es de unos 800 avisos. Siendo muy conscientes de las dificultades de muchos de nuestros clientes en esos momentos y la gravedad de la situación, estuvimos trabajando conjuntamente con las administraciones regionales y locales, con el fin de poder acceder a los puntos de averías de difícil acceso donde se llegaron a acumular varios centímetros de nieve y hielo.

### 8.2 Compromiso con nuestros clientes y usuarios

Fijamos el listón muy alto para nosotros mismos y nuestros colaboradores con el fin de que nuestros clientes tengan la mejor experiencia posible. Durante el año 2021, hemos realizado importantes mejoras que han dado resultados muy satisfactorios y han facilitado la comunicación con los clientes y usuarios y la gestión de los servicios y lecturas. A continuación, detallamos las acciones más relevantes llevadas a cabo:

#### La Inteligencia Artificial (IA) acompaña a nuestros clientes en el Call Center

Siguiendo con nuestro objetivo de simplificar el viaje de cliente cuando contacta con nosotros a través del canal telefónico, en el primer semestre del 2021 hemos digitalizado por completo la atención de las llamadas en el primer nivel de nuestro Call Center, procediendo a implantar Inteligencia Artificial mediante el servicio de reconocimiento de voz LEX de Amazon para la atención de las llamadas.

En este caso, el cliente ya no tiene que esperar a escuchar todo el árbol de locuciones y marcar con el teclado del teléfono una opción para ser atendido, sino que puede utilizar el lenguaje natural para seleccionar la opción que más se ajuste a la solicitud que quiere tramitar, ayudando dicha Inteligencia Artificial a gestionar la llamada a través de locuciones automáticas, en el caso que se trate de una llamada que requiera información sencilla o derivación a nuestras Interactive Voice Response (IVRs) destinadas a que el cliente pueda facilitar la lectura de su contador, confirmar/reconocer la visita de su Inspección Periódica o pagar facturas de GLP a través de la pasarela de pagos automática.

#### Implantación de la omnicanalidad en el Call Center

Completada la primera fase de evolución de nuestro Call Center, llevada a cabo en 2020, donde dividimos la atención de las diferentes llamadas de los clientes en tres líneas de atención, en función de la complejidad de las mismas, en el año 2021 hemos implantado la centralización en Call Center, de la gestión y contestación de solicitudes recibidas a través de los canales de WhatsApp, Oficina Virtual y Comercializadora, sobre los procesos con mayor volumen de solicitudes que hasta el momento estamos recibiendo: Lecturas, Inspección Periódica, Operaciones Domiciliarias y Atención al Cliente. Hemos conseguido aumentar la productividad de nuestro call center y el grado de satisfacción del cliente. Se han gestionado en el año 2021 26.489 solicitudes.

#### Madrialeña Red de Gas revoluciona el sector implantando una plataforma única para la gestión de mensajería con las empresas comercializadoras

Desde la liberalización del sector energético, todas las distribuidoras de gas, excepto Gas Extremadura, hemos realizado el intercambio de mensajería con las

comercializadoras a través del Sistema de Comunicación Transporte-Distribución (SCTD).

El 01 de octubre de 2021, Madrialeña Red de Gas lanza su propia plataforma, IOGAS, incorporando nuevas tecnologías para dar una mejor experiencia de usuario y proporcionar mayor control y visibilidad, respetando las directrices de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) en cuanto a formatos y validaciones.

¿Qué nos aporta IOGAS?:

- **Control de la operativa:** Está diseñado para controlar la operativa de forma ágil e intuitiva: conocer en tiempo real mediante cuadros de mando y vistas personalizadas las solicitudes enviadas, rechazadas, en vuelo, etc., así como tener total trazabilidad de los procesos y permitir la programación de alertas según las necesidades del usuario.
- **Validaciones en tiempo real:** En cualquier solicitud las validaciones se realizan online, comprobando en tiempo real tanto la validación de formatos, como la información del punto de suministro en los sistemas de la distribuidora, lo que permite corregir errores al instante y evitar rechazos.
- **Facilidades de integración y acceso:** IOGAS dispone de una Application Programming Interfaces (API) para la integración online con los sistemas propios de las comercializadoras, de modo que cualquier sistema pueda conectarse de forma rápida, sencilla y segura con IOGAS. También mantiene disponible la opción de intercambio de ficheros vía SFTP

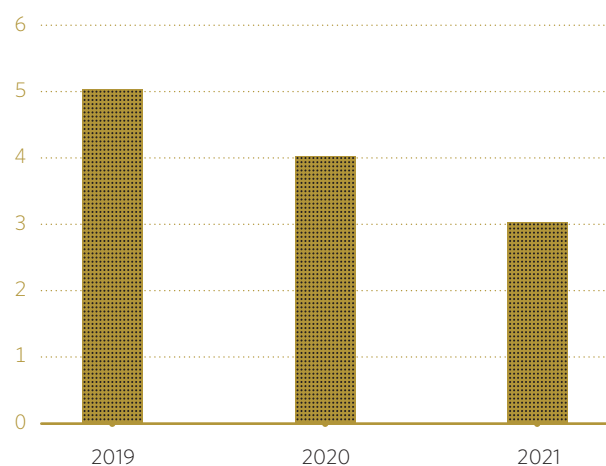
## Hemos conseguido aumentar la productividad de nuestro call center y el grado de satisfacción del cliente. En 2021 se han gestionado 26.489 solicitudes

funcionando como hasta ahora (sin necesidad de realizar cambios en los sistemas).

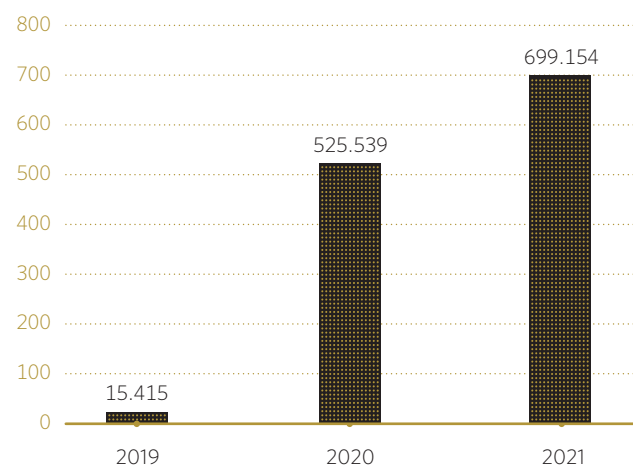
Además de las opciones de integración, dispone de una interfaz de usuario amigable e intuitiva, accesible vía web, responsive para su acceso desde cualquier dispositivo, y que apenas requiere de formación.

- **Mejora la calidad del servicio al cliente:** IOGAS aporta mayor información sobre la trazabilidad de una solicitud tramitada, así como de la situación de un punto de suministro, pudiendo ser utilizada por los canales comerciales y de Atención al Cliente, con el objetivo de aumentar el First Call Resolution en la gestión de cualquier canal, minimizar la necesidad de transferir llamadas o gestionar reclamaciones con la distribuidora de gas por falta de información para poder resolver una reclamación de cliente, y por supuesto, de mejorar la satisfacción del cliente.
- **Seguridad:** IOGAS se ha desarrollado contemplando los últimos avances en securización de acceso, de aplicación y datos. A destacar el doble factor de autenticación, verificación de email y teléfono

**Evolución del número de clientes sin lectura real (%)**



**Total de lecturas facilitadas a través de la oficina virtual (miles)**



durante el registro, política de contraseña segura, seguridad en las comunicaciones, y trazabilidad total de solicitudes y modificaciones. Además, dentro del proceso de validación de IOGAS, se han realizado pruebas específicas de ciberseguridad para la detección y corrección de vulnerabilidades.

Además de todas las mejoras, el proyecto de sustitución del Sistema de Comunicación Transporte-Distribución por IOGAS, va a generar a la compañía unos ahorros anuales.

**Evolución en fotolectura: Optical Character Recognition (OCR) de lecturas**

En su empeño por mejorar los ratios de lectura de sus clientes, Madrileña Red de Gas, en 2021 ha continuado con la tendencia a la baja del número de clientes sin lectura real, reduciéndose un 0,5% y situándose ahora este ratio en un 3,2%.

Se ha seguido potenciando los canales virtuales con más opciones para el cliente a la hora de facilitar su lectura. Hemos alcanzado el 87% de lecturas facilitadas a través del canal autoservicio 24x7.

**Espectacular éxito en Inspección Periódica 2021: sin incumplimientos y gran flexibilidad de agenda**

Se podría decir que 2021 ha sido un año diferente en Inspección Periódica, ha sido el año en que podemos afirmar que hemos cumplido con nuestras metas.

Desde el inicio de campaña el volumen de inspecciones realizadas ha estado por encima del Budget, terminando el año con un 97% de éxito. Esto se traduce en 10.090 inspecciones realizadas por encima del objetivo y un incumplimiento de visita por debajo al 0,5% (0,31% del cual

no se ha podido realizar y se ha conseguido una recuperación de las Inspecciones Periódicas en el mismo día del 0,05%)

Uno de nuestros retos ha sido adaptar nuestras agendas para dar mayor disponibilidad a los clientes para cambiar la cita sin afectar al éxito de las Inspecciones Periódicas. En 2021 hemos tenido un 12,8 % de cambios de cita, lo que suponen 26.875 cambios con un mayor incremento desde mayo al finalizar el estado de alarma. Madrileña Red de Gas consolida así la puesta en valor para nuestros clientes con la agenda.

Además de incrementar la facilidad del cambio de cita adaptándonos a las necesidades del cliente, una de las claves de los resultados ha sido la continua comunicación con nuestros clientes a través de los diferentes canales habilitados. Estas comunicaciones han estado en continuo cambio, adaptándose a las demandas de los clientes que observábamos en las reclamaciones, reseñas y encuestas. De hecho, a lo largo de todo el año hemos cerrado las reclamaciones en el plazo establecido, consiguiendo que desde el mes de marzo se hayan cerrado el 99 % en un día.

En las operaciones en campo, hemos tenido un índice de control de calidad que ha rondado el 99 % a lo largo de todo el año, sin que se haya detectado ningún caso alarmante.

Para concluir, el resumen más objetivo del año, puede ser la puntuación que nos dan nuestros clientes en las encuestas que se mantienen sobre el 8 desde el mes de marzo.

**Videotutoriales: ¿cómo explicarnos mejor?**

Las tradicionales preguntas frecuentes, artículos, blogs y noticias, hoy en día no son la mejor opción para entender

un concepto, por ello, estamos generando videotutoriales cortos y sencillos para que nuestros clientes entiendan cómo interactuar con nosotros.

Hemos identificado las principales dudas de nuestros clientes analizando los contactos, y en colaboración entre experiencia de cliente y cada una de las áreas de negocio, hemos elaborado hasta el momento 14 cortos, y con un plan de seguir generando muchos más.

El resultado ha sido exitoso, con 48.000 reproducciones de cómo enviar mi lectura a través de nuestra Oficina Virtual, 31.000 reproducciones de para qué sirve tu lectura de gas, o 4.000 reproducciones de cómo solucionar las anomalías en una Inspección Periódica.

\*Para visualizar los videotutoriales puede seguir el siguiente link: <https://madrilena.es/preguntas-frecuentes/videotutoriales/>

**El valor añadido en las comunicaciones**

Desde Madrileña Red de Gas seguimos consolidando el engagement con nuestros clientes por canales digitales, utilizando el email y el SMS como principales canales de comunicación. El año 2021, ha sido el año del valor añadido, ofreciendo a nuestros clientes más facilidad en sus gestiones e información de valor para ser más eficiente en su consumo energético.

Entre las principales acciones, facilitar aún más el envío de lecturas, los cambios de cita en los trabajos en campo, o la comunicación de corrección de anomalías, por medios digitales, y el envío de un informe de consumo al cliente tras cada periodo de lectura con una comparativa entre sus vecinos y municipio, cómo ha influido la temperatura local en su consumo, o la huella de carbono generada utilizando gas frente a otras energías.

Información de nuestro servicio al cliente

Período (Trimestral)	Quejas recibidas (Totales)	Recibidas/100.000 clientes	Quejas resueltas (Totales)	Resueltas/100.000 clientes	% Resuelto mismo día o siguiente	% Resuelto en 8 semanas	% Cumplimiento visitas
T1 2020	12.790	1.407	12.685	1.396	91%	100%	100%
T2 2020	9.160	1.007	9.201	992	81%	100%	100%
T3 2020	6.189	779	6.017	661	92%	100%	100%
T4 2020	6.906	757	6.806	746	91%	100%	100%
T1 2021	9.154	1.002	9.033	989	95%	100%	100%
T2 2021	6.575	720	6.482	710	98%	100%	100%
T3 2021	5.100	558	5.100	558	99%	100%	100%
T4 2021	6.277	686	6.273	685	94%	100%	100%

¿Qué hemos logrado?

- 1,9 millones de acciones con un sólo click, sin necesidad de login en la Oficina Virtual.
- El envío de más de 9 millones de comunicaciones de email y SMS a nuestros clientes, solicitando lecturas, informando de citas, resultados de inspecciones periódicas, reclamaciones, etc.
- La generación de más de 3 millones de informes de consumo personalizados.
- El registro de lecturas por canales digitales ha pasado de 65.000 lecturas en 2019, 525.000 en 2020, y 542.617 en 2021.

¿El próximo reto?

Incorporar WhatsApp como canal de comunicación en determinados procesos, siendo uno de los principales canales digitales en personas de bajo perfil tecnológico.

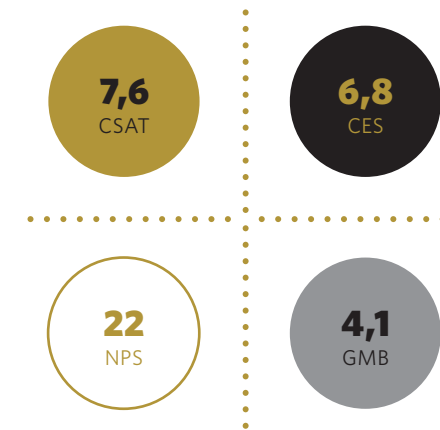
Transparencia en servicio al cliente

Nuestra compañía se ha caracterizado por la transparencia de su actividad, de sus procesos y de su gestión. En ese sentido y con el objetivo de podernos comparar con empresas del sector, hemos creado en nuestra página web la sección "Compromiso"

¿Cómo lo estamos haciendo?

En esta sección publicamos los valores trimestrales de los Key Performance Indicators (KPIs) de Customer Satisfaction Score (CSAT), Customer Effort Score (CES), Net Promote Score (NPS) y Google My bussiness (GMB), así como ratios sobre las reclamaciones recibidas,

Puntuación Key Performance Indicators (KPIs) en 2021



Nota: Customer Satisfaction Score (CSAT), Customer Effort Score (CES), Net Promote Score (NPS) y Google My bussiness (GMB)

focalizando un análisis más detallado del TOP5 de tipologías de quejas, donde explicamos en qué consisten, cómo las gestionamos y cuál es la solución que aportamos para intentar minimizarlas.

\* Para una información más detallada puede visitar la web <https://madrileña.es/compromiso/>

Compromiso

Publicamos nuestros compromisos en las visitas agendadas, compromisos en la Atención al Cliente, nuestro proceso en la gestión de las solicitudes de los clientes, así como la presentación de nuestros especialistas en la atención personalizada:

Con esta iniciativa, ponemos a disposición de cualquier Organismo Oficial, así como de los clientes, nuestros ratios y protocolos de actuación, para que nos puedan comparar con el resto del sector, ya sea Nacional o Internacionalmente.

Gestión en MRG de las solicitudes

Proceso de la gestión de quejas y sugerencias recibidas:

- 1 Cuéntenos cuál es el problema**

Si en algún momento no lo hemos hecho bien, queremos tener la oportunidad de mejorar. En la oficina virtual, dentro de la sección «Necesitas ayuda», puede hacernos llegar su incidencia. **El 95% de las incidencias las solucionamos en un día laborable.** Si tenemos sus datos de contacto, le iremos informando hasta su resolución.
- 2 Equipo de expertos**

Contamos con **especialistas en todas las áreas para resolver su problema.** Sea lo que sea, le garantizamos que en un plazo máximo de 6 semanas estará solucionado.

  - Irene**  
Especialista en solucionar temas relacionados con tu inspección periódica.
  - David**  
Ayudará al cliente durante las operaciones que necesitamos realizar en su domicilio.
  - Ruth**  
Especialista en solucionar temas relacionados con las lecturas de gas.
  - Paula**  
Asistirá al cliente ante cualquier problema para acceder a la oficina virtual.
- 3 Mejora continua**

En los casos más complicados, si la solución adoptada no le satisface, revisamos nuestro proceso para ver si es mejorable. **Creemos en la mejora continua de nuestros procesos** para hacerlos cada vez más sencillos para usted y para el resto de usuarios.

**Compromisos de MRG con los usuarios en las visitas**

A veces necesitamos que el usuario esté en su vivienda cuando hay que realizar un trabajo que ha solicitado o que debamos hacer por cumplir con las normativas. El usuario nos abre la puerta de su casa y nosotros cumplimos con:

- 1 Franja de 2 horas**  
Cuando hemos planificado la visita para que pueda gestionar mejor su tiempo.
- 2 El día que quiera el usuario**  
Ofrecemos varias fechas a elegir si el usuario no puede estar en la fecha prevista.
- 3 Recordatorios de la visita**  
El día antes, siempre que el usuario nos haya facilitado sus datos de contacto.
- 4 Sin cambios sorpresa**  
No modificamos la planificación de visitas agendadas con menos de 48 horas de antelación.
- 5 Seriedad**  
Cumplimos con la visita agendada en las horas acordadas.
- 6 Personal cualificado**  
Aseguramos que nuestro operario tiene la experiencia, la formación y las herramientas necesarias para hacer el trabajo con seguridad.
- 7 Contar con la opinión del usuario**  
Si nos ha dejado los datos de contacto, preguntaremos qué tal hemos hecho el trabajo. Queremos aprender de todos nuestros usuarios.

**Posicionamiento en Google My bussines**

Hace tres años iniciamos el reto de convertirnos en la mejor utility del mercado, hoy estamos orgullosos de tener 6.085 reseñas en Google My Business con una valoración media de 4,1.

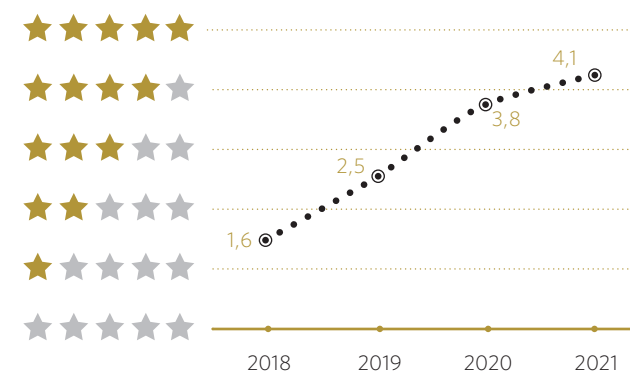
Partíamos con una valoración de 1,6 en el 2018 y la ilusión de transformar la relación con nuestros clientes. Elaboramos un plan de transformación digital repleto de iniciativas para conocer la opinión real de nuestros clientes, medir la calidad de nuestros servicios, impulsar nuevos canales de comunicación, informar y facilitar las gestiones de nuestros clientes, y medir continuamente los resultados, para trabajar en la mejora continua a partir del feedback de nuestros clientes.

Precisamente gracias a las valoraciones de nuestros clientes hemos podido evolucionar y mejorar todos nuestros procesos, ofreciendo más información, transparencia, flexibilidad y seguridad.

**Posicionamiento en LinkedIn**

El perfil de Madrileña Red de Gas surgió dentro de un proyecto de innovación desarrollado por un grupo de empleados como un canal comunicativo en redes sociales en años anteriores. Durante el año 2021 se decidió impulsar como un canal informativo donde se pudiera trasladar a los usuarios de esta red diferentes contenidos relacionados con la compañía. Con un público más profesional, LinkedIn ofrece la oportunidad de dar a conocer los valores, la filosofía y los proyectos de innovación relacionados con Madrileña Red de Gas

**Valoración de MRG en Google**



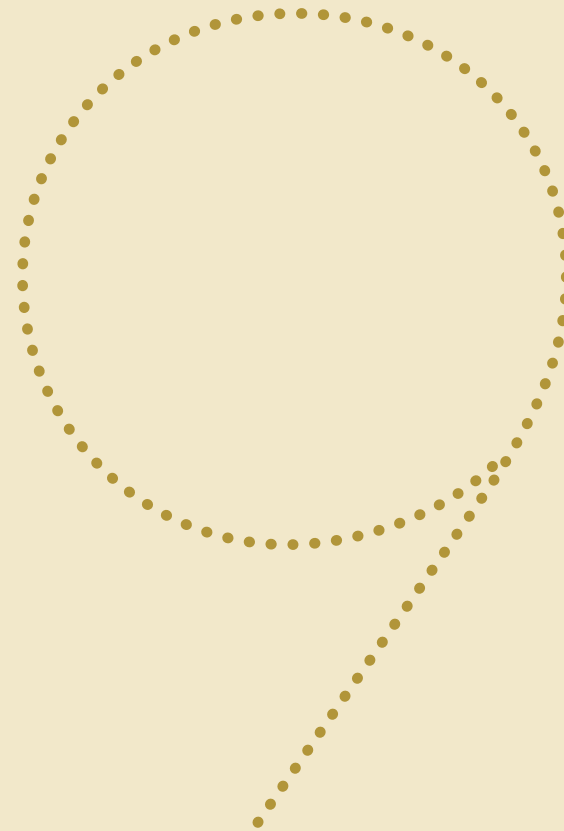
**Gracias a las valoraciones de nuestros clientes hemos podido evolucionar y mejorar todos nuestros procesos, ofreciendo más información, transparencia, flexibilidad y seguridad**

**8.3 Acción social**

Madrileña Red de Gas, al igual que en el año 2021, sigue colaborando con la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid. Esta fundación sin ánimo de lucro que pertenece al sector público, contribuye al desarrollo de la política energética regional en el marco europeo. Fomenta, impulsa y realiza iniciativas y programas de investigación, desarrollo y aplicación de tecnologías energéticas, integrando la protección del medio ambiente. Hemos aportado una donación de 16.000€.

Otra de las iniciativas llevadas a cabo por Madrileña Red de Gas en el mes de diciembre, fue la participación, como en años anteriores, en la Operación Kilo a través de la Fundación Banco de Alimentos de Madrid. En dicha campaña se recaudaron 315 euros, equivalentes a 283,5 kg de alimentos, por medio de 13 donaciones.





# Acercas de la memoria

101

### 9.1 Principios para la elaboración de este informe relativos a su contenido

Esta es la segunda memoria publicada por Madrileña Red de Gas, que corresponde al año 2021.

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 2021, 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.

#### Inclusión de los grupos de interés

MRG tiene identificados a sus grupos de interés, así como establecida una metodología para su priorización y detección de sus necesidades y expectativas.

La información obtenida a través del diálogo con nuestros grupos de interés, nos permite priorizar los asuntos de sostenibilidad más relevantes.

La importancia de los grupos de interés en los distintos procesos y actividades, se evidencia a lo largo de la memoria.

#### Contexto de sostenibilidad

Tanto la estrategia de sostenibilidad, como la política de Responsabilidad Social Corporativa, reflejan el enfoque

basado en aspectos de sostenibilidad para la elaboración de la memoria.

Además, una clara identificación de riesgos y oportunidades describe cómo Madrileña Red de Gas afronta los temas económicos, ambientales y sociales.

Como se entiende desde Madrileña Red de Gas el desarrollo sostenible, se evidencia a través de la estrategia de sostenibilidad, la cual está integrada en la estrategia general de la compañía y perfectamente alineada con los objetivos generales.

#### Materialidad

Este año se ha realizado un nuevo estudio de materialidad, identificando y priorizando los asuntos de sostenibilidad más relevantes, tanto a nivel interno, como para nuestros grupos de interés externos relevantes, contemplando aspectos económicos, ambientales y sociales.

Estos asuntos se desarrollan a lo largo de los capítulos de la memoria, quedando alineados con los mismos en el capítulo 3.4. Materialidad.

#### Exhaustividad

La importancia y gestión de cada uno de los asuntos materiales identificados, se evidencia en la estructura y contenido desarrollado en la memoria.

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

### 9.2 Principios para la elaboración de este informe relativos a la calidad

#### 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 MRG.

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.

#### 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.

#### Comparabilidad

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

#### Fiabilidad

Toda la información, así como los datos presentados, tienen su origen en la documentación, cuadros de mando, informes, 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	2.1. Sobre nosotros
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	2.1. Sobre nosotros 2.3. Nuestro negocio
102-3	Ubicación de la sede	2.1. Sobre nosotros
102-4	Ubicación de las operaciones	2.1. Sobre nosotros
102-5	Propiedad y forma jurídica	2.1. Sobre nosotros 2.4. Gobierno Corporativo
102-6	Mercados servidos	2.1. Sobre nosotros 2.3. Nuestro negocio
102-7	Tamaño de la organización	2.2. Principales Magnitudes 2.3. Nuestro negocio 4.4. Información financiera 6.1. Capital humano en cifras
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	2.2. 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	2.1. 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
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	4.1. Gestión de riesgos

GRI	Definición	Informe
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	3.1. 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	3.3. 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 2.5 Evaluación de sostenibilidad Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB)
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
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

## 9. Acerca de la memoria

GRI	Definición	Informe
102-40	Lista de grupos de interés	3.3. 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	3.3. Compromiso con los grupos de interés
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	3.3. Compromiso con los grupos de interés
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	3.3. 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	3.4. Análisis de Materialidad
102-47	Lista de temas materiales	3.4. Análisis de Materialidad
102-48	Reexpresión de la información	Si fuera necesario la reexpresión de alguna información concreta, se explicará específicamente en el propio apartado.
102-49	Cambios en la elaboración de informes	En el ejercicio 2021 no se han producido cambios que se consideren significativos en la elaboración del informe, pudiéndose comparar las principales magnitudes de la compañía con ejercicios anteriores.
102-50	Periodo objeto del informe	Corresponde al año 2021
102-51	Fecha del último informe	07/06/2021
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Prevista la elaboración de informes anuales
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	sostenibilidad@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	3.4. Análisis de Materialidad
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.4. Análisis de Materialidad
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.4. 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

GRI	Definición	Informe
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.
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 Gral.
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	4.4. Información financiera 5.2.4. Proyectos e inversiones destinadas a favorecer la eficiencia energética y reducir sus emisiones 8. Sociedad
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	2.1. Sobre nosotros
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	6.5. Seguridad y salud
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	6.5. Seguridad y salud
403-3	Servicios de salud en el trabajo	6.5. Seguridad y salud
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	6.5. Seguridad y salud
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	6.5. Seguridad y salud

GRI	Definición	Informe
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	6.5. 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	6.5. Seguridad y salud
403-8	Cobertura del Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	6.5. Seguridad y salud
403-9	Lesiones por accidente laboral	6.5. Seguridad y salud
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	6.5. 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 2021 “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 2021 “ESENCIAL” de Madrileña Red de Gas S.A.** la calificación **“De Conformidad –ESENCIAL”**.

Fecha de emisión 03.06.22

BALLESTER  
OS GIL RUT  
Firmado digitalmente por  
BALLESTEROS GIL  
RUT - 46930174P  
Fecha: 2022.06.03  
12:59:21 +02'00'

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

Publica y edita  
**Madrileña Red de Gas**

Diseño  
**Francisco Dorado**

Producción editorial  
**Global Media Comunicaciones**

© **Madrileña Red de Gas, S.A.U., 2022**

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