

Contenidos

1. Carta del presidente	2	6.6 Orientación al cliente	103
2. Quiénes somos	5	6.7 Eficiencia y eficacia en nuestros procesos y servicios, gracias a la digitalización	109
2.1 Sobre nosotros	6	7. Cadena de suministro	113
2.2 Principales magnitudes	7	7.1 Nuestro modelo de compras y nuestros proveedores	114
2.3 Nuestra cadena de valor	8	7.2 Ética, confianza y transparencia con nuestra cadena de suministro	118
2.4 Madrileña Red de Gas en 2022: un año de incertidumbre	9	7.3 Compras sostenibles: objetivos y compromisos compartidos	119
3. Buen gobierno, ética y transparencia	13	7.4 Fomento de las compras locales	121
3.1 Gobierno corporativo	15	7.5 Adaptación a los cambios en nuestra cadena de valor	122
3.2 Comportamiento ético	22	8. Impacto ambiental	125
3.3 Cumplimiento	25	8.1 Nuestro desempeño ambiental	126
3.4 Transparencia y comunicación	30	8.2 Consumo de recursos	128
3.5 Integración con los criterios ESG en la estrategia empresarial	31	8.3 Emisiones Atmosféricas: medición y compromiso de reducción	130
4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad	35	8.4 Economía circular	137
4.1 Principales hitos 2022	36	8.5 Biodiversidad	143
4.2 Análisis de materialidad	38	9. Impacto social	149
4.3 Identificación de Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 significativos para MRG	58	9.1 Facilitando el acceso a la energía	150
4.4 Compromiso con los grupos de interés	58	9.2 Siempre cercanos y con capacidad de escucha	152
5. Gestión de riesgos	65	9.3 Enfocando nuestra acción social	153
5.1 Riesgo regulatorio	69	10. Personas	155
5.2 Cambio climático y transición energética: nuestro principal reto	70	10.1 Nuestro capital humano	156
5.3 Riesgos económico-financieros y fiscales	72	10.2 Conciliación, clima laboral y bienestar	157
5.4 Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos	73	10.3 Gestión del talento	161
5.5 Ciberseguridad y gestión de riesgos en el tratamiento de la Información	76	10.4 Diversidad, Equidad e Inclusión	165
6. Negocio sostenible	85	10.5 Seguridad y Salud Laboral	168
6.1 Nuestros retos de negocio	86	11. Acerca de la memoria	179
6.2 Generando valor económico	87	11.1 Principios para la elaboración de informes	180
6.3 Expansión de nuestra red: en el presente mirando al futuro	88	11.2 Actualización información de la memoria 2021	181
6.4 Esforzándonos en la innovación, favoreciendo el futuro de los gases renovables	92	11.3 Índice de contenidos GRI	181
6.5 Fiabilidad y garantía del suministro	99	11.4 Verificación externa	200
		I. Anexo	201

1 Carta del presidente

Un año más tengo el placer de presentar nuestro informe anual de sostenibilidad, que nos permite compartir con los grupos de interés nuestros retos, compromisos y avances en materia de sostenibilidad, y cuya elaboración ha requerido una profunda reflexión interna.

Como empresa dedicada a la distribución de gas natural, el año 2022 está claramente marcado por la guerra en Ucrania. Por un lado, nos encontramos un incremento del precio del gas desorbitado, que tocó su nivel record en agosto, y por otro, la evidencia de vulnerabilidad que tuvo Europa ante su dependencia energética, en un escenario no previsto. Esta realidad, sumada al compromiso europeo contra el cambio climático, ha acelerado el proceso de transición energética.

En Madrileña Red de Gas llevamos años implicados en el proceso de transición energética. Participamos en interesantes proyectos innovadores, cuyo objetivo a medio-largo plazo es transformar nuestra red de distribución de gas natural en una red de gases renovables como el H2 y ser una clara alternativa en la transición. La crisis energética y la

creciente sensibilidad social y gubernamental, nos indican que vamos por el buen camino. En 2022, se han consolidado proyectos que habíamos comenzado a lanzar en los años anteriores. Queremos que la transición energética sea para nosotros no un riesgo, sino una oportunidad.

En 2022, hemos tenido importantes hitos en nuestra estrategia de sostenibilidad. Nos hemos presentado de nuevo al índice de Sostenibilidad de Infraestructuras de GRESB 2022, obteniendo por segundo año consecutivo la máxima clasificación "Cinco estrellas", con un más que excelente resultado en el benchmarking internacional; obtuvimos el segundo puesto como empresa de infraestructuras gasistas a nivel europeo y el primer puesto en España, con una puntuación de 96 puntos sobre 100.

Queremos reseñar también nuestro esfuerzo por establecer instrumentos de financiación sostenible. Por primera vez, hemos reafirmado nuestro compromiso con la sostenibilidad, a través de nuestras principales entidades financieras, formalizando un préstamo vinculado al desempeño en sostenibilidad, mejorando los costes medios de la deuda y reforzando nuestra posición competitiva. El bono finalmente acordado está ligado a la puntuación obtenida en el índice GRESB.

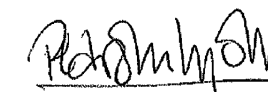
En 2022 hemos realizado también una revisión profunda de nuestra materialidad en sostenibilidad. Para ello hemos tenido en cuenta el enfoque de doble materialidad, mirando tanto la importancia de los temas materiales por su impacto hacia el entorno y los grupos de interés como el impacto hacia nuestro negocio. Para ello, hemos tenido en cuenta la opinión de nuestros grupos de interés, a los que hemos invitado a participar a través de un proceso de encuestas y entrevistas.

Este análisis con el enfoque de doble materialidad, claramente ha renovado nuestro listado de asuntos relevantes. Los estudios realizados para obtener la materialidad y su resultado nos deben permitir en 2023 actualizar nuestra estrategia de sostenibilidad y definir nuestro Plan Director de Sostenibilidad 2023-2026.

Otros elementos que quiero resaltar en nuestro esfuerzo en 2022 son la firma de nuestro Plan de Igualdad 2022-2026, con el objetivo de continuar con la mejora en la aplicación del principio de igualdad entre hombres y mujeres, nuestra certificación en el Sistema de la Seguridad de la Información, según el estándar ISO 27001 y la verificación de nuestro primer reporte de huella de carbono con alcance 3.

En cuanto al compromiso con los Derechos Humanos, nuestro Código Ético claramente lo refleja, si bien durante 2022 hemos trabajado para disponer en 2023 de una Política de Derechos Humanos a través de la cual establecer nuestro compromiso con el respeto y promoción en todas nuestras operaciones, así como una Política de Compras Sostenibles.

Presentamos en el informe todos los avances realizados en 2022, confiando en que su lectura sea útil e interesante para todos nuestros grupos de interés, y permita conocer en profundidad nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.



Pedro Mielgo

2

Quiénes somos

Actividades e instalaciones de MRG según los epígrafes de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas o CNAE

CNAE-2009	Descripción
35.22	Distribución por tubería de combustibles gaseosos
35.23	Comercio de gas por tubería

2.1 Sobre nosotros

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 en la Comunidad de Madrid.

El conjunto de instalaciones con las que contamos en MRG para la operación y mantenimiento de nuestra red de distribución de gas es:

- Red de distribución de gas natural.
- Plantas satélite de regasificación de Gas Natural Licuado (en adelante, plantas de GNL).
- Plantas satélite de Gas Licuado del Petróleo (en adelante, plantas de GLP).

Al igual que cuando iniciamos nuestra andadura en el año 2010, nuestra actividad se desarrolla únicamente en territorio español y en concreto, como se ha mencionado anteriormente, únicamente en la Comunidad de Madrid. Actualmente operamos en 61 municipios, así como en 5 distritos de la capital.

Nuestras oficinas centrales están situadas en la calle Virgilio, nº 2, en el municipio de Pozuelo de Alarcón. Además, contamos con una nave almacén ubicada en la calle Valdemorillo, nº 60 de Alcorcón.

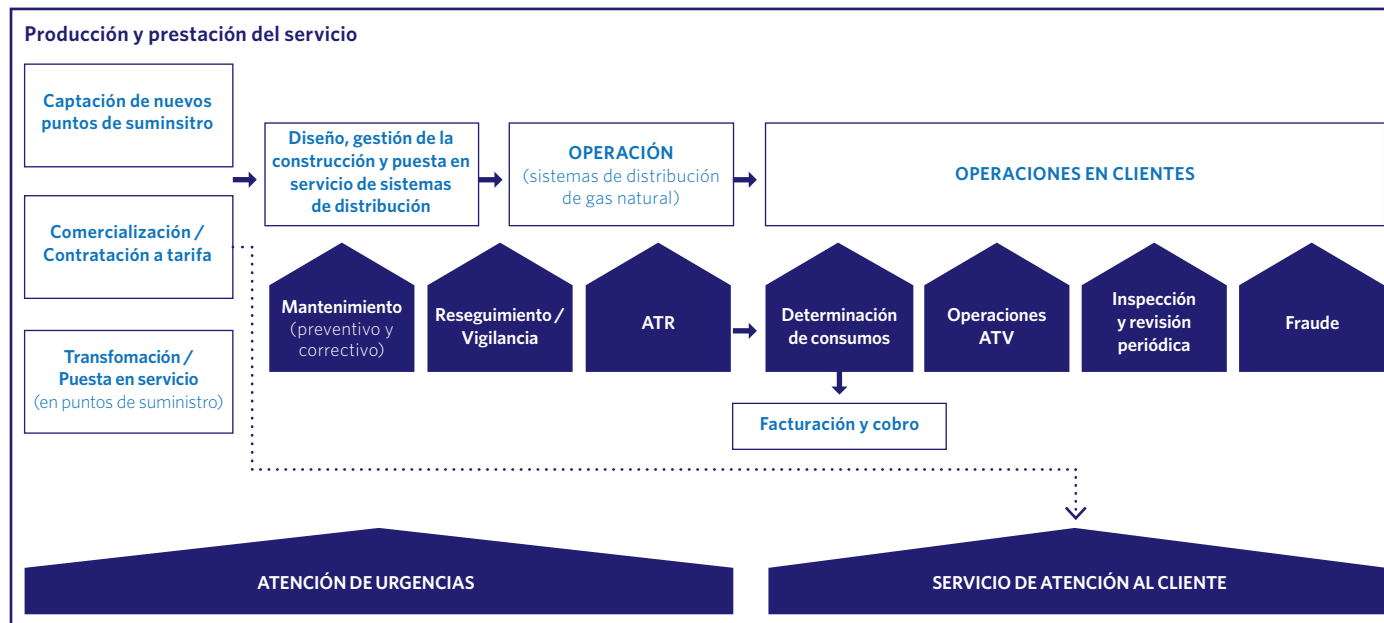
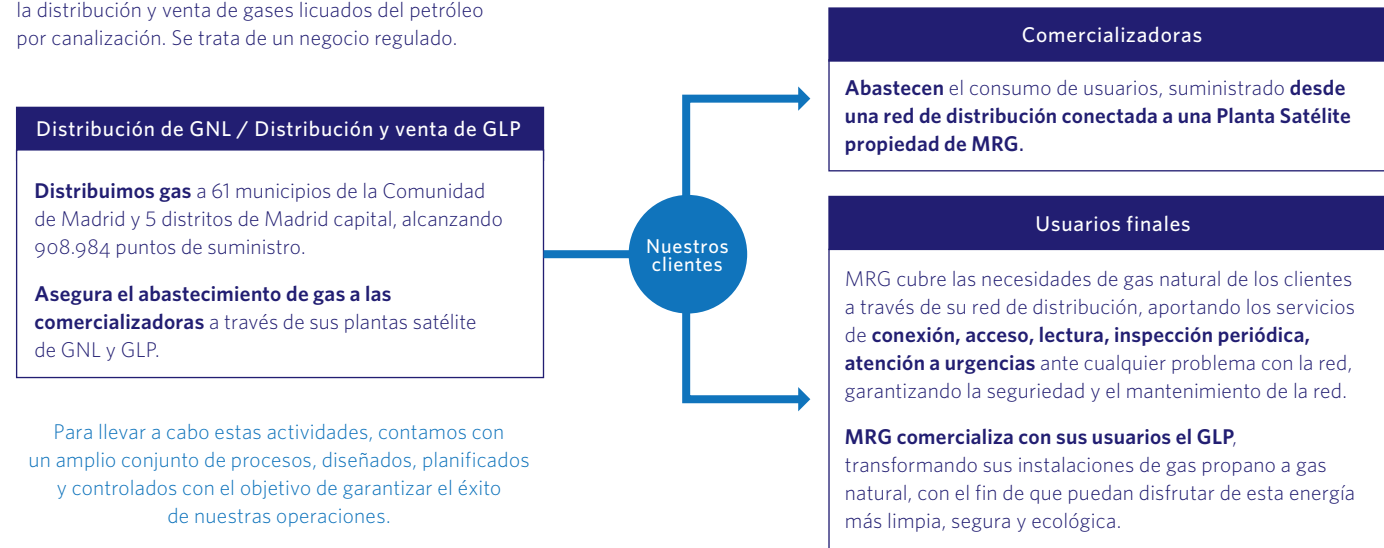
2.2 Principales magnitudes



2. Quiénes somos

2.3 Nuestra cadena de valor

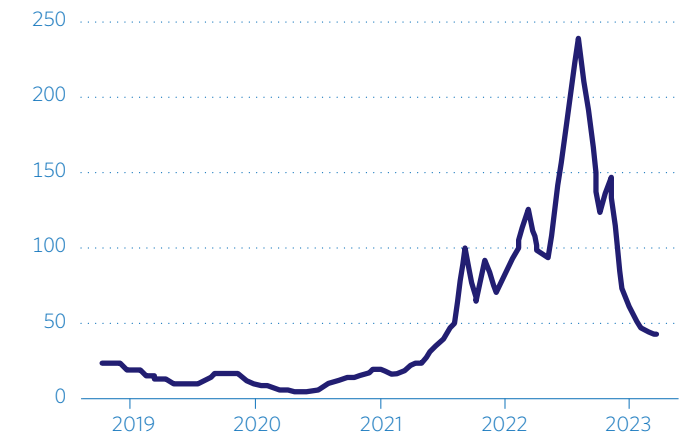
Como se ha comentado anteriormente, en MRG nos dedicamos a la distribución de gas natural, así como a la distribución y venta de gases licuados del petróleo por canalización. Se trata de un negocio regulado.



2.4 Madrileña Red de Gas en 2022: un año de incertidumbre

Durante el año 2022, nos hemos ido recuperando poco a poco de la pandemia y hemos tratado de ir recuperando la “normalidad” de los años anteriores. Sin embargo, nos hemos encontrado con otra situación no esperada. La tendencia alcista en los precios del gas natural iniciada en otoño de 2021, se vio fuertemente incrementada con el inicio de la guerra entre Rusia y Ucrania en febrero del 2022. A medida que crecían las sanciones de Occidente a Rusia, junto con la suspensión de su suministro de gas hacia Europa a través del Nord Stream 1, provocó el repunte de los precios hasta niveles récord en agosto del 2022, temiendo, además, un invierno marcado por los apagones y las restricciones de energía en toda Europa.

Variación del precio del gas natural EU Dutch TTF (€/MWh)



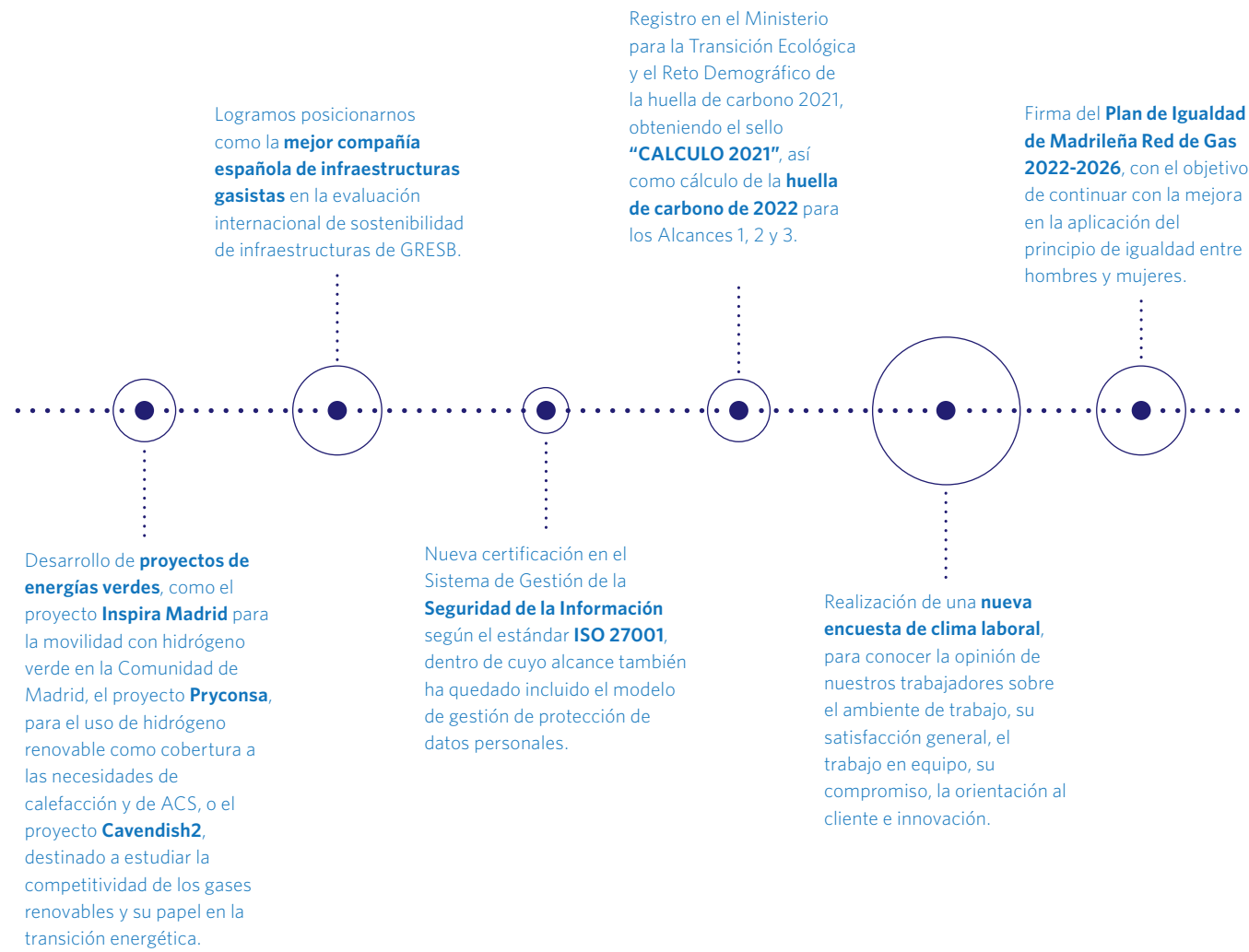
Fuente: <https://tradingeconomics.com/commodity/eu-natural-gas>

A nivel nacional, y en particular en Madrid, nuestros clientes no han sido ajenos al contexto energético global. La incertidumbre de suministro, los altos precios, la aportación del gas natural a la generación eléctrica, los cambios regulatorios y normativos, o la situación geopolítica de España con sus principales importadores, ha generado preocupación e inquietud.

A pesar de ello, en MRG hemos sido capaces de hacer frente favorablemente a dicha situación, esforzándonos por satisfacer las necesidades de nuestros clientes y continuando fomentando e integrando la sostenibilidad en todos los niveles y procesos de nuestra compañía, impulsando y estableciendo criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno tanto en nuestro plan estratégico, como en la toma de decisiones.

2. Quiénes somos

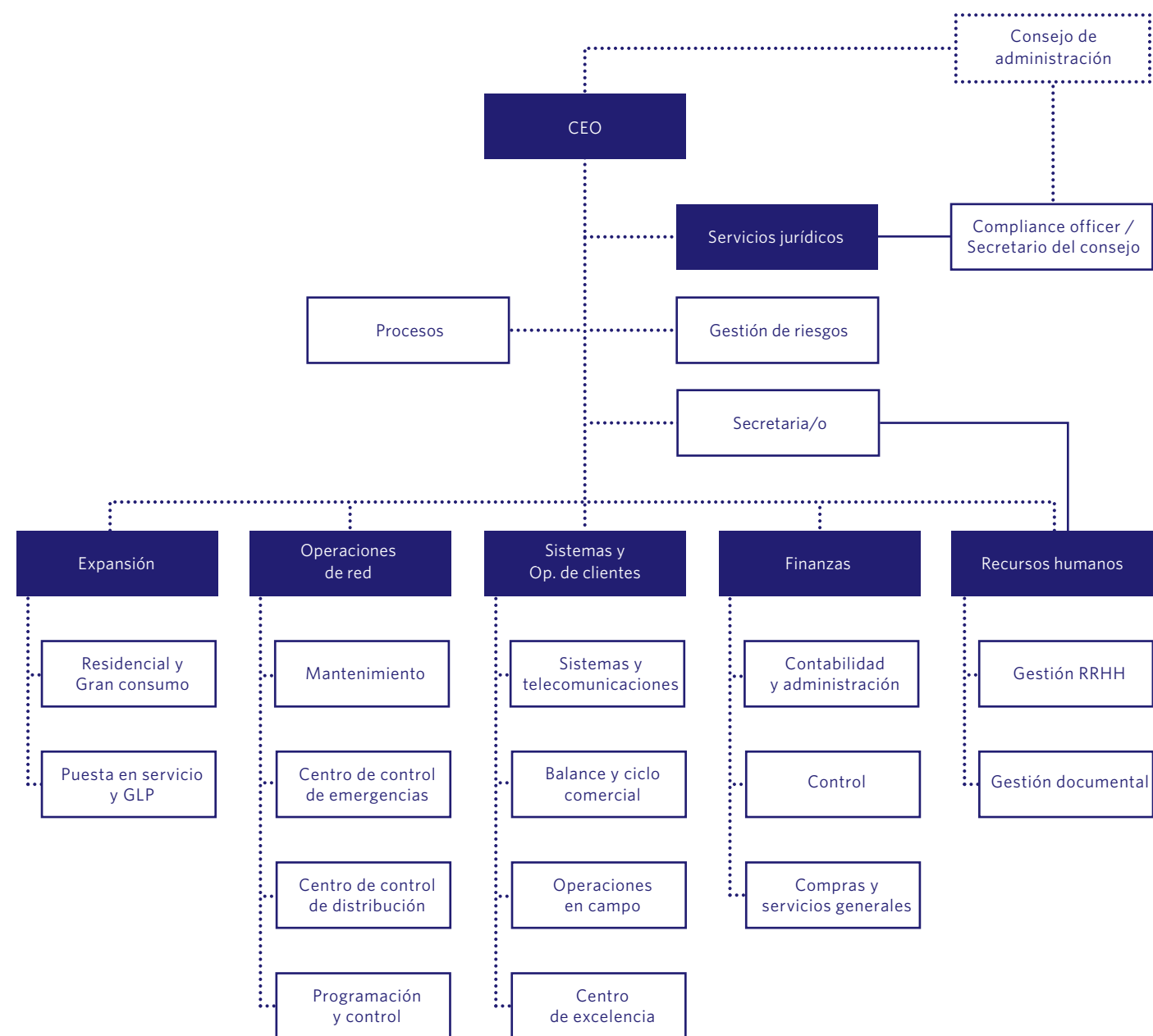
Hemos conseguido alcanzar importantes logros



3

**Buen gobierno,
ética y transparencia**

Estructura organizativa a través de nuestro organigrama



3.1 Gobierno Corporativo

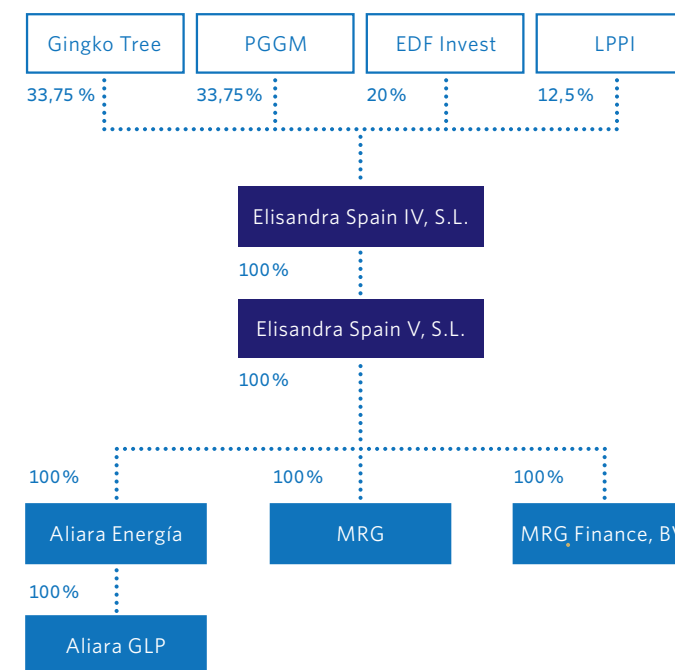
Nuestra estructura se revisa periódicamente, a continuación, se refleja la estructura correspondiente a la última revisión de 2022 en Sept. 2022. Cabe señalar, la nueva estructura y denominación de los Departamentos de la D. de Expansión alineada con la estrategia de la compañía.

Nuestro accionista único es Elisandra Spain V, S.L.U. y la sociedad dominante de ésta, Elisandra Spain IV, S.L, y a través de ésta, hay cuatro grupos de inversión y socios de negocio con diferentes porcentajes de acciones o participación con derecho a voto: Realgaz, S.A.S (EDF Invest), Stichting Depository PGGM Infrastructure Funds (PGGM), JCSS Mike S.A.R.L. (Gingko Tree) y LPPI Infrastructure Investments LP (LPPI).

El marco relacional con los accionistas se realiza a través de la Junta de Accionistas y a través del Consejo de Administración, y en reuniones one&one donde se trasladan sus inquietudes, intereses y necesidades, asimismo, se utilizan como vehículo para comunicar y difundir el despliegue de nuestra estrategia. Por otro lado, durante el proceso del análisis de materialidad de la compañía, se les ha invitado a participar canalizando sus opiniones e intereses. Cabe señalar que durante el 2022 se realizaron reuniones fuera del marco regularmente establecido, principalmente alineadas con los requerimientos ESG de PGGM.

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 únicamente representación de los cuatro socios de Elisandra Spain IV, S.L. Para la designación de nuestros órganos de gobierno, el principal elemento es la representación de nuestros

Reparto accionarial



Estructura de Gobierno

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

3. Buen gobierno, ética y transparencia

Diversidad de los órganos de gobierno

	Género		Edad media		Antigüedad ¹
Consejo de Administración	8	1	3	6	4,0
Comité de Auditoría y Riesgos	6	1	2	5	3,3
Comisión de retribuciones	5	1	2	4	3,3
Comité de Dirección	5	2	4	3	8,7

¹ Periodo medio de mandato de todos los miembros a fecha 31 de diciembre de 2022

Consejo de Administración

Consilia Asesores, S. L. | Presidente (Pedro Mielgo, persona física representante) | 13 años de antigüedad

Dennis van Alphen | Consejero | 2 años de antigüedad

Martijn Verwoest | Consejero | 2 años de antigüedad

Chilei Kao | Consejera | 1 año de antigüedad

Suyu Wu | Consejero | 2 años de antigüedad

Jaime Fernández-Cuervo | Consejero | 2 años de antigüedad

Simon Davy | Consejero | 6 años de antigüedad

Romain Thierry Victor Bruneau | Consejero | 3 años de antigüedad

Pierre Benoist d'Anthenay | Consejero | 5 años de antigüedad

María Martín, Secretaria (no consejera)

accionistas en gran parte de estos órganos de control, confiriendo un mecanismo de control e independencia a la hora de tomar de decisiones. Por otro lado, en línea con nuestro código ético y nuestro compromiso con la diversidad, no se discrimina por edad, género, origen, religión, etc. no obstante, por el histórico de nuestra compañía y del sector gasista en general, sigue existiendo una mayoría masculina en nuestros órganos de gobierno, siendo un eje en el que se estamos trabajando para ir acortando diferencias.

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.

Actualmente, alineado con los nuevos requerimientos en materia de sostenibilidad por parte de uno de los accionistas mayoritarios, se ha iniciado un impulso para una mayor capacitación de los miembros en dicha materia, incorporando la estrategia ESG en la agenda de las reuniones del Consejo.

El Consejo es un órgano colegiado, por lo que no existen cargos significativos más allá de la existencia de un Presidente del Consejo. 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. Su funcionamiento se rige por los estatutos sociales y por los

compromisos, derechos y obligaciones establecidos en la Ley de Sociedades de Capital.

Dentro de nuestro compromiso para avanzar en la implantación de las mejores prácticas de gobierno corporativo, y reconociendo el valor y la importancia de una composición diversa y equilibrada en el Consejo de Administración, se ha integrado, en el 2022, una nueva consejera al Consejo de Administración, asegurando por otro lado la existencia de procedimientos apropiados para selección de consejeros y buscando un equilibrio también en los órganos superiores de la organización.

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. Actualmente el periodo medio de mandato es de 3,5 años.

El Consejo de Administración, como órgano superior de gobierno, define la alta estrategia de la Compañía y valida las pautas de gestión, así como realiza el control de los resultados de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Los procesos de la organización son a su vez definidos por el Comité de Dirección de la empresa y se comunican al Consejo de Administración en la medida que pueda existir un cambio relevante, que es quien las aprueba.

Las declaraciones de Misión, Visión, Valores son definidas y revisadas por nuestro Comité de Dirección y se comunican al Consejo de Administración, que es quien las aprueba. Igualmente, las políticas, estrategias y objetivos relacionados con temas económicos, ambientales y sociales y de debida diligencia de Derechos Humanos, se definen por el Comité

Las declaraciones de Misión, Visión, Valores son definidas y revisadas por nuestro Comité de Dirección y se comunican al Consejo de Administración, que es quien las aprueba

de Dirección, son evaluados por el Comité de Auditoría y Riesgos, y seguidamente se informan al Consejo de Administración para su aprobación, como parte de la gestión.

Las reuniones del Consejo de Administración se realizan con una frecuencia mínima trimestral. Las fechas y los órdenes del día preliminares se fijan en diciembre de cada año y se aprueban por Consejo para que exista una mayor certeza sobre las reuniones y contenidos mínimos que se van a debatir y analizar con un año de anticipación.

Partiendo de esa agenda inicial, modificable según las circunstancias y hechos singulares que pudieran ocurrir, los directores de cada área, los miembros del comité de dirección y, desde los distintos comités existentes en la compañía, se preparan análisis detallados para trasladar al Consejo en cada una de sus reuniones, desde el punto de vista de medio ambiente, personas y economía. En sede

3. Buen gobierno, ética y transparencia

Normas de gobierno de la compañía

- Estatutos sociales inscritos en el Registro Mercantil
- Código Ético
- Reglamento del Consejo de Administración
- Reglamento del Comité de Auditoría y Riesgos
- Reglamento de la Comisión de Retribuciones
- Política de Riesgos
- Norma de Gestión de Riesgos
- Política Anticorrupción
- Política de Prevención de Delitos
- Política de Responsabilidad Corporativa
- Política de Derechos Humanos
- Otras políticas y normativas Internas

Miembros del Comité de Auditoría y Riesgos

Martijn Verwoest | PGGM | Presidente | 5 años de antigüedad

Simon Davy | LPPI | 4 años de antigüedad

Jaime Cuervo | Gingko Tree | Nombrado en 2022

Romain Thierry Victor Bruenu | EDF Invest | Nombrado en 2022

Alejandro Lafarga | CEO | 5 años de antigüedad

Inés Zarauz | CFO | 4 años de antigüedad

Alfonso Garcia | Risk manager | Secretario | 5 años de antigüedad

del Consejo de Administración se discuten esos temas y se aprueban las decisiones que, en su caso, sean necesarias.

La Secretaría del Consejo es responsable de la comunicación entre los Consejeros y el Comité de Dirección, canalizando todas las comunicaciones y notificaciones dirigidas a los consejeros.

El control y la evaluación del desempeño financiero 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.

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

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

En el Comité de Auditoría y Riesgos, constituido por miembros del Consejo de Administración, el Comité de Dirección y el jefe del dpto. de Gestión de Riesgos se hace un seguimiento de los riesgos corporativos, así como de la identificación, análisis y evaluación de sus impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

A propuesta de los participantes en el Comité de Dirección, cualquier amenaza con potenciales impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas puede ser objeto de análisis para determinar la probabilidad y la magnitud del

impacto, así como para definir el correspondiente plan de mitigación.

En MRG, tenemos definido e implantado un proceso para la determinación de la doble materialidad de los aspectos relacionados con la sostenibilidad que involucra y promueve la participación de las partes interesadas y en el que se recopila la percepción sobre el desempeño de la organización en cada uno de los aspectos materiales. En esta memoria de sostenibilidad se incluyen los resultados de este primer análisis desde la perspectiva de la doble materialidad que cuenta con el respaldo del Consejo de Administración.

Según lo establecido en nuestro Reglamento de funcionamiento interno, 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, y son consensuados internamente al inicio de cada nuevo ejercicio fiscal.

El Comité de Auditoría y Riesgos es el encargado de la supervisión y control de los procesos, de presentación de información financiera y no financiera al Consejo de Administración, de la auditoría de cuentas, de la verificación externa y de la eficacia del sistema interno de control y de gestión de riesgos. Entre las materias más recurrentes se

En el Comité de Auditoría y Riesgos, constituido por miembros del Consejo de Administración, el Comité de Dirección y el jefe del dpto. de Gestión de Riesgos se hace un seguimiento de los riesgos corporativos, así como de la identificación, análisis y evaluación de sus impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas

encuentran el seguimiento del mapa de riesgos corporativo (entre otros los operativos, tecnológicos, regulatorios, económicos, sociales, ambientales y los derivados por el cambio climático, ciberseguridad y reputacionales), los controles y planes de mitigación establecidos o propuestos, la auditoría de cuentas, auditorías del sistema integrado de prevención, medio ambiente, calidad y seguridad de la información, asuntos relevantes para la sostenibilidad, la política de prevención de delitos penales y la monitorización del sistema de compliance.

El resultado de dichas actividades nos permite emitir recomendaciones destinadas a la gestión de riesgos y/o al Consejo de Administración. Asimismo, se ha continuado haciendo un seguimiento de la evolución del mapa de riesgos post covid-19, las incidencias de casos en MRG y contratistas frente al número testado por cada 100.000 hab.

3. Buen gobierno, ética y transparencia

La involucración de los accionistas en la remuneración de los altos ejecutivos se realiza a través del Comisión de Retribuciones, integrada por el Presidente del Consejo y hasta cuatro miembros del mismo. En las reuniones participa el Director General y la Directora de RR.HH. (Secretaría), excepto cuando se debata su propia remuneración.

Como Alta Dirección, se entiende al CEO, y su remuneración se fija anualmente en el Comité de Remuneraciones. Los cargos de consejeros son no remunerados, conforme se establece en los Estatutos Sociales de la Sociedad, como hemos mencionado anteriormente.

La Comisión de retribuciones determina y recomienda al Consejo de Administración las políticas de retribución y cualquier variación de las condiciones de servicio del CEO, Director Financiero y cualquier otro miembro de la Dirección 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:

- Remuneración fija: Es la recompensa pagada en base al nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional. Se devenga en todo caso. Su actualización se propone y acuerda anualmente en el Comité de Remuneración.
- Remuneración variable: Es la recompensa obtenida en función de los objetivos alcanzados en un horizonte temporal de un año. Los objetivos se definen anualmente en el Comité de Remuneración y el pago se aprueba en función de los resultados el siguiente año. Los objetivos se alinean con los accionistas y con la sociedad en su conjunto (parte de los objetivos están relacionados con diferentes aspectos de sostenibilidad de la compañía).

- Bonos de contratación o pagos de incentivos por la contratación.
- Indemnizaciones por rescisión del contrato: Es la compensación monetaria que obtendría el trabajador en caso de rescisión de contrato y viene marcada en su contrato.
- Reembolsos.
- Prestaciones de jubilación: Plan de previsión constituido con el objetivo de articular un sistema de prestaciones sociales complementarias a las del sistema público de pensiones, en interés de los partícipes del mismo.

La Comisión tiene la obligación de acordar los principios y estructura de la propuesta de remuneración para todos los miembros del Consejo y del Comité de Dirección 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.

Los principios sobre los que se basa la retribución son:

- La creación de valor a largo plazo
- La atracción, retención y motivación de los mejores profesionales.
- Recompensar el nivel de responsabilidad y resultados.
- Velar por la equidad interna y la competitividad externa.
- Velar por la igualdad retributiva entre hombres y mujeres.

Nuestras políticas de remuneración de todos nuestros empleados son acordes a prácticas de buen gobierno corporativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 del Real Decreto 902/2020, hemos realizado una auditoría retributiva en convivencia con el Plan de Igualdad (2022-2026). El plan de actuación está contenido en el apartado de Medidas del Plan de igualdad, específicamente en el bloque "Retribución", y es monitorizado a través del seguimiento del Plan (ver capítulo de Personas).

La Comisión de Retribuciones 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. En 2022, se han mantenido 2 reuniones tratando los siguientes temas:

- Cierre y aprobación de los KPIs financieros y operativos de la R.Variable 2021.
- Propuesta y aprobación de incrementos salariales 2022.
- Propuesta y aprobación de KPIs financieros y operativos para la R Variable 2022.

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, cuentan con personas con desarrollada experiencia y competencias en las principales áreas de actividad de nuestra compañía, proponiendo en el Comité las propuestas operativas y de gestión que consideran convenientes o necesarias para sus respectivas Unidades y el para el cumplimiento del Plan Estratégico. Las decisiones ejecutivas del Comité de Dirección, son adoptadas por el Director General o CEO de la Compañía.

Miembros de la Comisión de Retribuciones

Simon George Davy | LPPI | Presidente | 2 años de antigüedad

Pedro Mielgo Álvarez | Miembro | 4 años de antigüedad

Martijn Verwoest | PGGM | Miembro | 4 años de antigüedad

Andrew Wilkie | Miembro | 4 años de antigüedad

Pierre Benoist D'Athenay | Miembro | 4 años de antigüedad

María Vázquez | Secretaría | 4 años de antigüedad

Comité de Dirección

Alejandro Lafarga | CEO | 12 años de antigüedad

Rafael Fuentes | Servicios jurídicos | 12 años de antigüedad

Inés Zarauz | Directora financiera | 4 años de antigüedad

David Ortiz | Director de expansión | 6 años de antigüedad

Félix Blasco | Operaciones de red | 10 años de antigüedad

Glen Lancaster | Sistemas y Op. de clientes | 12 años de antigüedad

María Vázquez | Directora de recursos humanos

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

Las principales funciones del Comité de Dirección 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, evaluando los impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Definición de

políticas y planes de mitigación de riesgos, así como seguimiento de los mismos.

- Definición de los objetivos de desempeño por procesos y supervisión de la evolución del cuadro de mando de indicadores de gestión de la Compañía. Propuesta e implantación de acciones de mejora.
- Seguimiento de los diversos temas de ámbito corporativo con implicación transversal que sean considerados como relevantes (regulación y cumplimiento legal, sostenibilidad, recursos humanos, seguridad y salud, medio ambiente, protección de datos personales, prevención de delitos penales, etc.).

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

3.2 Comportamiento ético

Los valores 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 y políticas de obligado cumplimiento para todos los empleados, como medios para alcanzar

dichos resultados. Todos los documentos son difundidos periódicamente y están disponibles en la Red. Así mismo, forma parte del pack de bienvenida de nuevos empleados.

3.2.1 Debida Diligencia de Derechos Humanos

En línea con nuestros valores, hemos desarrollado una Política de Derechos Humanos, como principio rector que rige nuestros comportamientos y afianza nuestro compromiso con el respeto y promoción de los Derechos Humanos en todas nuestras operaciones, nuestra cadena de valor y todas las comunidades donde desarrollamos nuestra actividad, con especial atención a los grupos vulnerables. Esta política se enmarca dentro de nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ver capítulo Estrategia de Sostenibilidad).

Nuestra Política sigue las recomendaciones y derechos reconocidos en:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
- El Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas.
- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de las Naciones Unidas.
- Los convenios fundamentales de la Organización Internacional del trabajo (OIT).
- La Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer
- La Guía de los Principios Rectores ONU sobre Empresa y Derechos Humanos

- La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.
- Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad
- La directiva europea Diligencia Debida de las Empresas y Responsabilidad Corporativa
- La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Esta política está aprobada por el D. General y es de aplicación a todos los empleados, directivos y Consejo de Administración y alcanza a todas las actividades desarrolladas por nuestra compañía. Se asegura su cumplimiento a través de los mecanismos de seguimiento del cumplimiento de Política de Responsabilidad Corporativa y nuestro Código Ético.

Por otro lado, con el objetivo de extender los principios de responsabilidad corporativa a lo largo de la cadena de suministro, este compromiso lo hemos ampliado a nuestros proveedores a través de la Política de Compras Sostenibles y el Código de Conducta para Proveedores, así como las especificaciones contractuales en materia de condiciones de trabajo y derechos humanos (ver capítulo Compras Sostenibles).

3.2.2 Código Ético

Nuestro Código Ético tiene como finalidad establecer las pautas que han de guiar el comportamiento ético de todos nuestros 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.

3. Buen gobierno, ética y transparencia

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 nuestros empleados.

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

Por otra parte, promovemos y fomentamos entre nuestros proveedores y empresas colaboradoras la adopción de pautas de comportamiento coherentes con las definidas en este Código Ético. Se ha desarrollado un Código de Conducta de Proveedores.

La Comisión del Código Ético, es el órgano que vela por el cumplimiento del mismo, figurando como 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.

3.2.3 Canal 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, hemos implantado en MRG 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 2022, ha estado disponible y operativo el 100% del tiempo.

Histórico de denuncias

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.

Denuncias recibidas en los últimos años

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
3	3	2	0	3	1	0

No ha habido casos significativos de incumplimiento de la legislación y las normativas, ni se han pagado multas durante el periodo objeto del informe.

En el año 2022, hemos recibido por error a través del canal 5 denuncias relacionadas con el ámbito de la operativa normal de la empresa. No ha existido ninguna vinculada al Código Ético o al Sistema de Compliance.

3.2.4 Prevención de la corrupción y conflictos de interés

En Madrileña Red de Gas, tenemos el firme compromiso de luchar contra la corrupción en todas sus formas, y de desarrollar prácticas específicas para su prevención. Para esto, hemos establecido una Política Anticorrupción. En este sentido, declaramos nuestro compromiso público de no 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.

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.

En 2022, no se han detectado incumplimientos por riesgos penales, ni riesgos asociados a la corrupción.

3.3 Cumplimiento

La identificación sistemática de las obligaciones de cumplimiento, el análisis de riesgos y las implicaciones que éstas tienen para las actividades, productos y servicios de MRG, tanto para el cumplimiento del plan estratégico como para minimización de riesgos legales y penales, son los impulsores del desarrollo, implementación y mejora de un sólido sistema de compliance, y fomento de una cultura de cumplimiento y debida diligencia.

El cumplimiento legal del sistema integrado de gestión se lleva a cabo a través de un proceso sistematizado de

3. Buen gobierno, ética y transparencia

identificación, evaluación de requisitos legales, soportado sobre una herramienta informática. Adicionalmente se establecen los controles y medidas de cumplimiento, a través de la normativa interna, y se evalúan los riesgos derivados de un incumplimiento legal en todos los ámbitos de la empresa.

Por otro lado, el fuerte impulso regulatorio derivado de la transición energética, las exigencias a nivel ambiental, de compliance, económicas, de Derechos Humanos, etc., tanto europeas como nacionales y autonómicas, son gestionados a través nuestro sistema de gestión de riesgos. (Ver capítulo de riesgos).

En 2022 no existen multas o sanciones derivadas del incumplimiento legal.

3.3.1 Protocolo de prevención de delitos penales

En el marco del Sistema de Compliance y como resultado del análisis de riesgos en Madrileña Red de Gas, hemos definido y comunicado internamente un Protocolo de Prevención de Delitos Penales enmarcando las áreas funcionales y las actividades más sensibles dónde se pueden cometer los delitos a prevenir. Desde Madrileña Red de Gas, 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

En Madrileña Red de Gas contamos 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.

En este comité se hace un análisis de las actuaciones llevadas a cabo en el marco del sistema de Compliance penal, 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.

Los procesos de la organización correspondientes a la parte más operativa de la compañía son a su vez definidos por el Comité de Dirección de la empresa y se comunican al Consejo de Administración en la medida que pueda existir un cambio relevante.

Lo tratado en el Comité de Prevención de Delitos se eleva al Comité de Auditoría y Riesgos y este, a su vez, al Consejo de Administración, que es quien toma conocimiento de todos los impactos. En sede de Consejo de Administración, todos estos temas tratados en los Comités, así como temas

adicionales que hayan surgido, se informan y comunican al Consejo para su toma de conocimiento. Con este sistema de delegación se gestionan eficientemente todos los impactos que puedan afectar a la compañía en todos los ámbitos. 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.

3.3.2 Compromiso, sensibilización y formación

Los 120 empleados de Madrileña Red de Gas (no están incluidos los jubilados parciales), recibimos 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. El Consejo de Administración y el Presidente han creado el órgano 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

Los 120 empleados de MRG, recibimos información de las políticas y procedimientos anticorrupción, política de prevención de delitos, código ético y sistema disciplinario en el momento de su implantación

de la compañía (Director general, Directores de área y Jefes de departamento), así como para el resto de nuestros 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.

- 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 hora de duración y se imparte en modalidad online

3. Buen gobierno, ética y transparencia

quedando registrada la eficacia de la formación mediante la superación de un cuestionario de preguntas sobre los conocimientos adquiridos. En 2022, se ha impartido esta formación a 10 personas (8,3% de la plantilla), no pertenecientes al Comité de Dirección.

- Formación específica. En 2022 se ha realizado un curso externo relativo a autorizaciones judiciales: solo dirigido al Dpto. Jurídico.

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.).

3.3.3 Monitorización y evaluación del cumplimiento

Durante el desarrollo de las actividades y de forma continua se realiza un seguimiento y supervisión del programa de cumplimiento, dando un nivel de seguridad razonable. La actividad de seguimiento del control ha sido delegada desde la función de Cumplimiento a los ejecutores y responsables de los controles.

Durante 2022, se ha realizado nuevamente una evaluación del estado de cumplimiento en la organización, analizando su grado de implantación y efectividad, para analizar y comprender las medidas de cumplimiento implantadas y medidas de control, prevenir y detectar los riesgos penales. Las evaluaciones de los controles se han gestionado a

través de la herramienta específica de gestión de riesgos de compliance que permite enviar evaluaciones de controles a los ejecutores y propietarios de los controles.

Como resultado de la evaluación se han realizado las siguientes acciones en 2022:

- Actualización de la Matriz de Riesgos y controles de Cumplimiento en su apartado relativo de riesgos penales y la revisión de los controles. En particular:
 - En relación al Delito de trato degradante y delito de acoso sexual, un nuevo delito que puede impactar a la Compañía, siguiendo lo establecido en la nueva regulación (Ley Orgánica 10 /2022 sobre la garantía integral de la libertad sexual) que regula los deberes de prevención y sensibilización en el ámbito laboral, imponiendo una serie de obligaciones a los empresarios, como promover condiciones de trabajo que impidan la comisión de delitos y otro tipo de conductas contra la libertad sexual e integridad moral en el lugar de trabajo;

Cabe señalar, que, con 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, contamos ya con un procedimiento específico desde marzo de 2013. Nuestro Código Ético 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

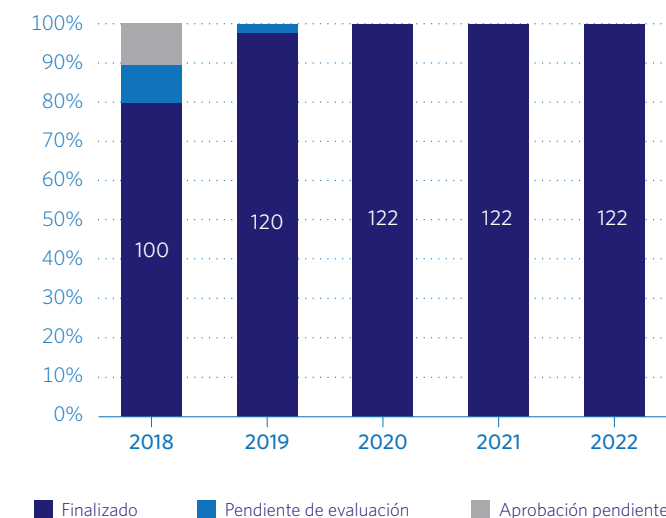
psicosociales. Además, realizamos actividades formativas e informativas en prevención de riesgos psicosociales y resolución de conflictos, especialmente dirigida a responsables de equipos, para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen. Durante el 2022 no hemos tenido ningún caso de acoso y violencia en el trabajo.

- Delitos relacionados contra la ciberseguridad: como consecuencia de la auditoría interna para la obtención de la Certificación ISO 27001 sobre Seguridad de la Información (Ciberseguridad) durante el primer semestre de 2022, se han realizado reuniones específicas con el departamento de Riesgos y Ciberseguridad para compartir los resultados y se han mejorado los controles para mitigar este riesgo. (ver capítulo riesgos ciberseguridad).

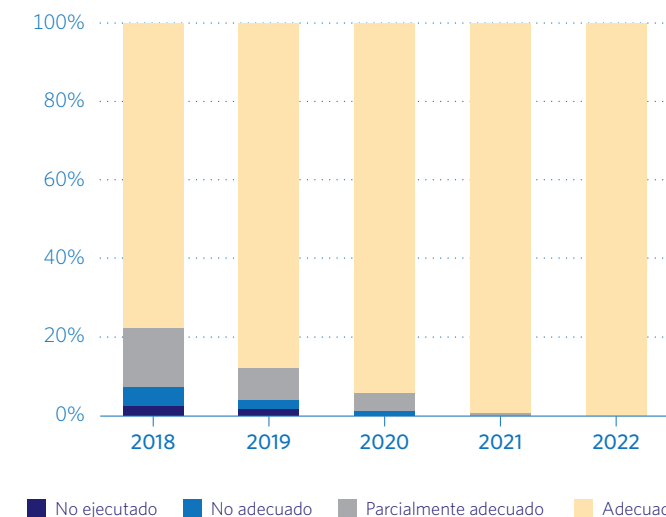
- También se ha programado un nuevo programa de formación de Cumplimiento para todos los empleados para 2023.
- Actualización de la herramienta de riesgos de compliance con el fin de incluir la última información actualizada dentro del sistema.

Si hacemos una comparación entre los resultados mencionados anteriormente y los obtenidos en años anteriores (2018 - 2022) podemos ver que ha habido una mejora significativa en los resultados de las evaluaciones. Es importante resaltar que este año los ejecutores y supervisores de control no han identificado controles no adecuados ni parcialmente adecuados.

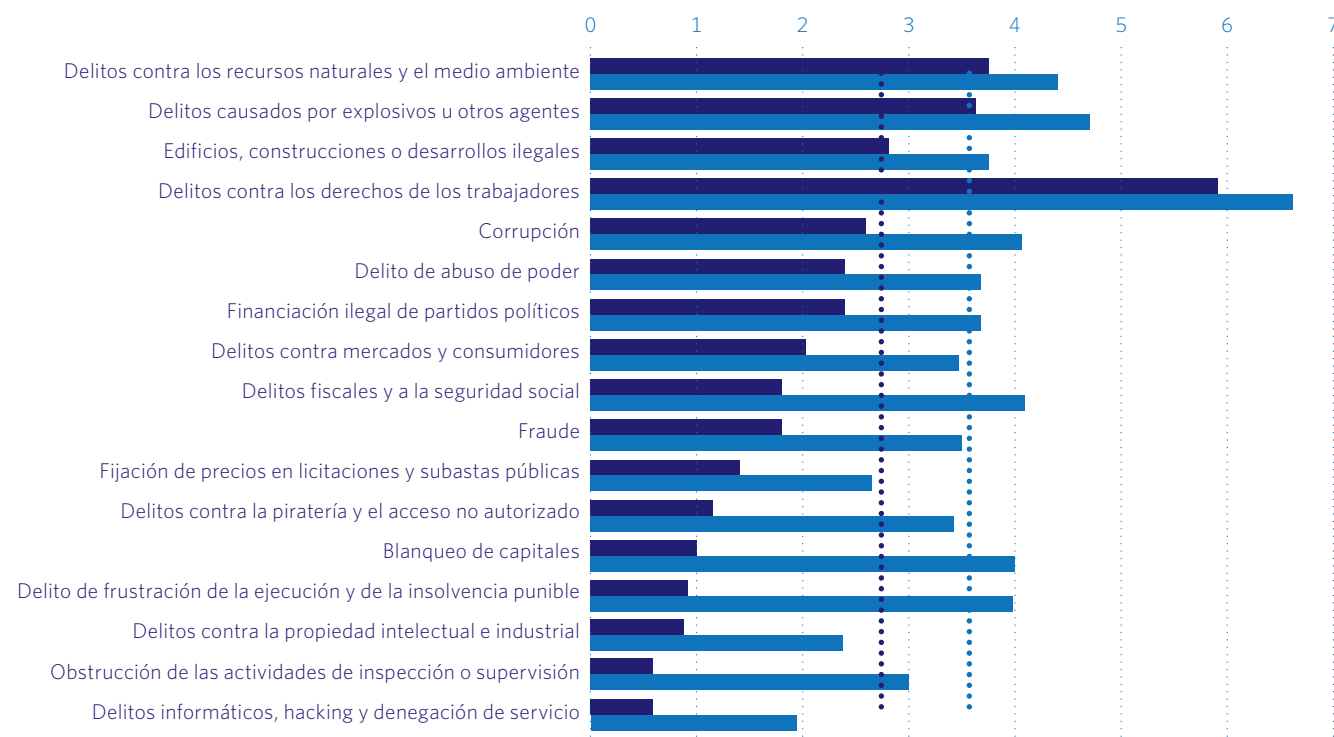
Cobertura de evaluación de control



Resultados de las evaluaciones



3. Buen gobierno, ética y transparencia



- Actualización de la evaluación de riesgos de cumplimiento. Se ha actualizado la evaluación del riesgo de Cumplimiento relacionado con los delitos incluidos en el mapa de riesgos de la Compañía, con el fin de reflejar nuestra exposición actual riesgo de verificación en el seno de la Compañía de comportamientos y conductas que puedan suponer una vulneración de la normativa correspondiente y que pueda conllevar una responsabilidad.

Los resultados del proceso de evaluación definieron el riesgo potencial de vulneración, actualizado en el sistema.

Para finalizar, destacar como resultado del Plan de acción 2021, y ejecutado en 2022, la mejora de los controles de

delitos informáticos, hacking y denegación de servicio (ciberseguridad), trabajando directamente con los ejecutores para dar mayor robustez a los controles.

3.4 Transparencia y comunicación

Dentro de nuestro compromiso de transparencia y rendición de cuentas, queremos construir un marco de confianza con nuestros grupos de interés potenciando y maximizando los canales de comunicación establecidos, asegurando la transparencia en las relaciones, y compartiendo información veraz, adecuada, relevante, clara y útil, sin menoscabar la integridad de la información dada nuestra actividad regulada.

En el 2022, hemos fortalecido la estrategia de comunicación de la web de Madrileña Red de Gas con un nuevo espacio, la site de sostenibilidad (<https://madrilena.es/sostenibilidad/>) donde divulgamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, la política de Responsabilidad Corporativa, nuestro Código Ético, así como varias de las principales políticas implantadas. Asimismo, se da respuesta a las inquietudes sobre la conducta empresarial a través de nuestro canal de denuncias.

Adicionalmente, y alineado con nuestro compromiso con la responsabilidad social, damos respuesta a los intereses, necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, a través de su participación en el análisis de asuntos materiales y las encuestas de satisfacción que se realizan de manera sistemática a nuestros principales grupos de interés. Además, difundimos nuestro desempeño, así como la práctica de políticas socialmente responsables, a través de la publicación de la información financiera y no financiera, así como las evaluaciones en materia de sostenibilidad y calificaciones externas por organismos acreditados.

Nuestra web, es el primer escalón en nuestra estrategia de transparencia. En particular, destacar el site de inversores donde se divulga toda la información y eventos relevantes respecto de la marcha de la compañía. Y las diferentes ventanas digitales dirigidas a los clientes y usuarios finales, siendo la web un importante canal de entrada (ver capítulo Orientación al cliente).

Por otro lado, nuestros canales de comunicación y espacios de diálogo con nuestros grupos de interés son espacios donde estos pueden plantear reclamaciones, asesoramiento e inquietudes acerca nuestra conducta empresarial y el impacto de nuestras actividades, como, por ejemplo,

señalar el acercamiento y diálogo con las comunidades para mejorar licencia social, el call center y la oficina virtual, o el canal de denuncia para cualquier incumplimiento legal.

Cabe señalar, como herramienta potente de comunicación y divulgación la site de sala de prensa, donde además de dar respuesta a las necesidades y expectativas de los medios de comunicación, difundimos noticias relativas a los avances de la compañía, a la transición energética, iniciativas relevantes que dan respuesta a nuestro plan estratégico, recomendaciones para nuestros clientes, etc.

Dentro de nuestra estrategia de comunicación, y dando respuesta a nuevos mecanismos digitales, se mantiene una importante actividad en redes sociales: LinkedIn, Facebook, o grupos de WhatsAps.

3.5 Integración con los criterios ESG en la estrategia empresarial

Somos conscientes de los efectos del cambio climático y la transición energética está teniendo en nuestro negocio en el presente y en un futuro cercano, así como el impacto en la economía, el medio ambiente y en las personas que tiene nuestra actividad, por este motivo, no sólo incluimos estos elementos dentro de nuestros sistemas de gestión, sino que lo integramos como un elemento transversal a nuestra estrategia. Nuestro compromiso con la sostenibilidad se ha materializado en una apuesta clara en la estrategia empresarial impulsando el desarrollo sostenible a medio y largo plazo, mitigando los riesgos y potenciando la creación de valor a nuestros grupos de interés a través del desarrollo de una actividad responsable.

3. Buen gobierno, ética y transparencia

Hemos integrado en nuestra estrategia criterios ambientales, sociales y de buen gobierno, teniendo en cuenta el contexto geopolítico, económico, tecnológico, regulatorio, la transición energética y el cambio climático. Claro ejemplo de ello es nuestra estrategia NetZero, nuestro impulso hacia los gases renovables y medidas abordadas respecto al cambio climático, nuestro compromiso con las compras responsables y nuestro compromiso con la debida diligencia, integración de riesgos ESG y otras estrategias que se desarrollan a lo largo de la memoria.

En consecuencia, se ha iniciado ya el camino integrando la sostenibilidad en el gobierno corporativo y en la toma de decisiones empresariales. El Consejo de Administración, supervisa y aprueba las decisiones, los avances en materia de sostenibilidad, actualmente delegando las funciones ejecutivas en el Comité de Auditoría y Riesgos. En el seno de sus 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 de relevancia para la organización, los riesgos y oportunidades derivados de los impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas, y, a petición de los miembros, se aporta información detallada de todas aquellas cuestiones que se consideren pertinentes.

Además, en el contexto del Comité de Auditoría y Riesgos se hace un seguimiento de los retos y compromisos relacionados con la sostenibilidad, informando de los avances logrados, así como proponiendo mejoras al Consejo de Administración para su aprobación formal, en caso de ser necesario.

Cabe señalar que durante 2022, dos de las cuatro reuniones realizadas por el Consejo de Administración,

un punto de su agenda estaba vinculada al despliegue de la estrategia en materia de sostenibilidad: seguimiento de la huella de carbono, seguimiento de la implantación del sistema 27001, seguimiento de las principales acciones ESG derivadas de la implantación de requerimientos GRI y los estándares UNE_EN ISO 26000 y IQNet SR10, modelo de gestión de grupos de interés, análisis de materialidad, resultados del Índice de sostenibilidad GRESB, etc.

Esta estrategia, se viene afianzando en los últimos años y está dando sus frutos, muestra de ello ha sido, en primer lugar, nuestra presencia en el índice de sostenibilidad GRESB, reconocido internacionalmente. Impulsado por el Consejo de Administración, y articulado a través del Comité de Auditoría y Riesgos, hemos obtenido un reconocimiento a nuestro despliegue de la estrategia de sostenibilidad, nuestra perdurabilidad en el tiempo y el desarrollo de un modelo de negocio sostenible, capaz de crear valor compartido para todos nuestros grupos de interés. Tras el avance significativo logrado en el año 2021, en 2022 hemos consolidado nuestra posición de liderazgo posicionándonos como la 2ª compañía europea distribuidora de gas en este benchmark internacional, y 1ª a nivel español.

Otro importante elemento de esta estrategia ESG, es la valoración para el siguiente ejercicio de la creación de una Comisión ESG, integrando de forma más sistematizada los criterios ESG en la toma de decisiones de nuestros órganos de gobierno. Como aspectos relevantes a monitorizar en 2023 son: el seguimiento de la huella de carbono y su alineamiento con la estrategia Net Zero para el 2050, el análisis de los riesgos derivados del cambio climático y la transición ecológica y su impacto en la sostenibilidad de la compañía, el resultado de la evaluación de desempeño en

materia de sostenibilidad del índice GRESB y seguimiento de las acciones derivadas del nuevo Plan Director de Sostenibilidad. Dichos aspectos se venían monitorizando en el Comité de Auditoría y Riesgos.

El Consejo de Administración es el máximo órgano para la revisión y aprobación de la información presentada en materia de sostenibilidad, incluyendo los temas materiales. El Comité de Auditoría y Riesgos, establece los controles internos para asegurar la integridad y credibilidad de la información publicada, implicando a los máximos ejecutivos de cada Dirección.

3.5.1 Financiación sostenible

A pesar del contexto geopolítico y económico a nivel europeo, por la guerra de Ucrania, y su impacto en los mercados energéticos y en especial en sector del gas, hemos reafirmado nuestro compromiso con la sostenibilidad mediante la creación de instrumentos financieros sostenibles.

Por un lado, desde la Unión Europea se están impulsando medidas con el objeto de mantener la agenda contra el cambio climático, estableciendo nuevos estándares internacionales en materia financiera y potentes mecanismos de financiación (Fondos Next Generation y Green Deal), que incentivan las inversiones en actividades ambientalmente sostenibles. Tal como se recoge en capítulo de Negocio Sostenible, dentro del Proyecto Estratégico para la Recuperación y Transformación Económica de Energías Renovables, Hidrógeno Renovable y Almacenamiento (PERTE ERHA), estamos participando en el Proyecto Inspira Madrid, siendo las primeras líneas de ayudas para el impulso del hidrógeno renovable.

Además, el consorcio promotor de este proyecto estamos trabajando en la presentación del proyecto a las ayudas de la Unión Europea correspondientes al programa CEF Transport (Connecting Europe Facility) destinado a la financiación de infraestructuras que promuevan el desarrollo de la Red Transeuropea de transporte.

Por otro lado, durante 2022 los mercados han seguido demostrando que las compañías con mejores atributos ESG se benefician del acceso a mejores condiciones de financiación, por este motivo, hemos reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad, a través de nuestras principales entidades financieras, formalizando un préstamo vinculado al desempeño en sostenibilidad, buscando mejorar los costes medios de la deuda y reforzando nuestra posición competitiva. El bono finalmente acordado está ligado a la puntuación obtenida en el índice GRESB y la posición relativa de la empresa en el sector del gas en el índice GRESB, teniendo hasta el momento resultados muy positivos.

De momento las finanzas sostenibles suponen un bajo porcentaje de nuestra deuda financiera, y se está trabajando para incrementar dicho porcentaje.

Por último, en este contexto de mercado, nuestros accionistas, grupos inversores que buscan invertir en empresas sostenibles y socialmente responsables, tienen en cuenta criterios ESG en la toma de decisiones de financiación e inversión, y requieren por nuestra parte una respuesta empresarial acorde a sus intereses y expectativas.

4

**Nuestro compromiso con
la sostenibilidad**

4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

4.1 Principales hitos de 2022

En Madrileña Red de Gas, durante 2022 han tenido lugar importantes hitos, para seguir avanzando en nuestra estrategia de sostenibilidad:

- Revisión profunda de los asuntos materiales, utilizando los nuevos estándares e incrementando la participación de los grupos de interés.
- Análisis de nuestra capacidad de impacto sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, identificando nuestros ODS prioritarios.
 - Definición y puesta en marcha de nuevas políticas junto a la revisión de las existentes, con el objetivo de crecer y afianzar nuestro compromiso con temas materiales
 - Revisión del Manifiesto de Misión, Visión y Valores, así como de nuestra Política de Responsabilidad Social, asegurando la correcta inclusión del derecho de los grupos de interés sobre la protección de datos y de la información, garantizando su privacidad.
 - Revisión de la Política de Prevención de Accidentes Graves.
 - Política Seguridad de la Información
 - Política de ciberseguridad y buenas prácticas de uso de herramientas informáticas.
 - Política de Desconexión Digital.

- Política de Derechos Humanos a través de la cual, desde MRG queremos establecer nuestro compromiso con el respeto y promoción de los Derechos Humanos, en todas nuestras operaciones, nuestra cadena de valor, con especial atención a los grupos vulnerables (aprobada a cierre de 2021)
- Política de Compras Sostenibles y un nuevo Código de Conducta para Proveedores (aprobada a cierre de 2021).

Políticas que sumamos a las ya consolidadas como las de Medioambiente, Calidad, Seguridad y Prevención, Riesgos, Anticorrupción, Prevención de Delitos y Protección de Datos Personales.

- También hemos finalizado la implantación y certificación del Sistema de Gestión según la Norma ISO 27001.

Una vez aprobadas las políticas por la Dirección General, su implantación ha tenido lugar a través de un esfuerzo de difusión interna y formación a toda la plantilla, con especial cuidado en su inclusión en formación de bienvenida y su difusión externa a través de nuestra página web (ver capítulo de Personas de presente informe).

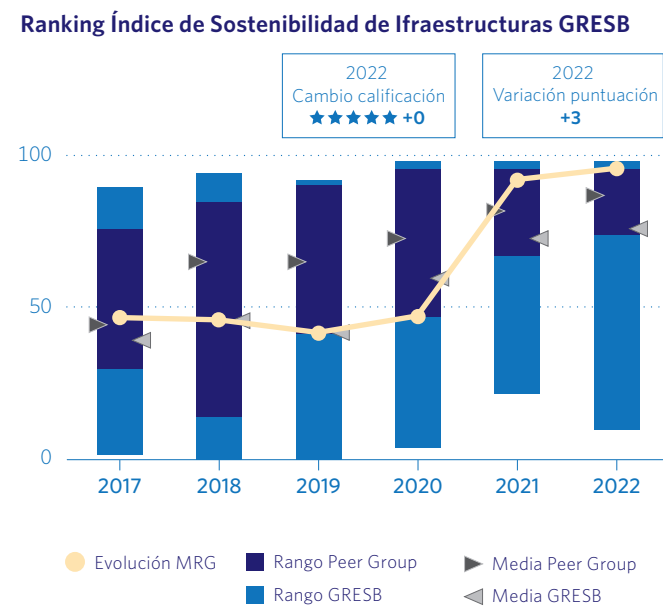
Como evidencia de nuestro esfuerzo hemos vuelto a obtener al igual que en 2021 la máxima calificación "Cinco estrellas", en el índice de Sostenibilidad de Infraestructuras 2022 de GRESB, con 96 puntos sobre 100, creciendo en 3 puntos sobre la evaluación 2021, obteniendo el primer puesto como compañía española de infraestructuras gasistas, gracias al buen desempeño prácticamente todas las áreas de evaluación.

Nuestra estrategia de sostenibilidad

La actual estrategia de sostenibilidad de Madrileña Red Gas se establece a través de los siguientes ejes:



4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad



Mirando hacia atrás nos sentimos orgullosos de nuestra evolución en el desarrollo e implantación de la estrategia de sostenibilidad en los últimos años, con un claro crecimiento en el ranking desde 2021.

Para continuar en este enfoque de compromiso y mejora continua, nos hemos marcado para 2023 el objetivo de definir un exhaustivo Plan Director de Sostenibilidad, con horizonte 2023-2026, que teniendo en cuenta nuestra nueva matriz de materialidad, nuestros ODS prioritarios, las tendencias y la opinión de nuestros grupos de interés, permita disponer de una estrategia de máximo impacto positivo.

4.2 Análisis de materialidad

El año 2022 ha sido importante para nuestra revisión de la materialidad. La necesidad de aplicar el nuevo estándar GRI 3: Temas Materiales 2021 a la hora de identificar y priorizar los asuntos, reforzando el concepto de impacto e introduciendo el enfoque de doble materialidad, junto a la aplicación del estándar sectorial GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021, nos empujaron a realizar una revisión profunda de los asuntos materiales para MRG, si queríamos seguir apoyándonos en el estándar, para vertebrar y comunicar nuestra actividad en sostenibilidad. Igualmente, aunque lejos de la obligación frente a la nueva directiva europea para el reporte en materia de sostenibilidad, vimos cómo esta enfocaba el análisis de los asuntos bajo el concepto de doble materialidad, reforzando nuestra idea de revisión.

Como primera medida, profundizamos en la aportación que GRI 3: Temas Materiales 2021, nos hacía y que implicaciones podía tener para nuestra metodología de análisis. Fruto de este estudio hicimos algunos cambios:

- Trabajamos por incrementar la voz de los grupos de interés a la hora de identificar y valorar los impactos, aumentando la representación de los distintos grupos en el proceso de entrevistas realizado.
- Definimos una nueva metodología de evaluación que incorpora el enfoque de doble materialidad, permitiendo la evaluación de impactos sobre la economía, las personas y el medioambiente originado por la actividad de MRG, positivo y negativo, real y potencial (evaluación hacia fuera) y el impacto que los temas pueden tener sobre los resultados y la evolución empresarial de MRG (impacto hacia dentro).

Más allá de los cambios metodológicos, como siempre, realizamos un análisis de contexto, examinando el contexto interno y externo.

- Para el análisis de contexto externo examinamos las tendencias globales, sectoriales y en materia de sostenibilidad que pueden ser un reto para MRG, consultando numerosas fuentes de información de reconocido prestigio como World Economic Forum (WEF), Fondo Monetario Internacional (FMI), Comisión y Parlamento Europeo, Banco mundial, Organización de las Naciones Unidas (ONU) O SEDIGAS. Estructurando el resultado en tendencias globales, sectoriales y en sostenibilidad.
- Para el análisis interno, analizamos nuestra situación actual: cumplimiento de objetivos, resultados de auditorías, resultados en los procesos de verificación de los informes anteriores o de evaluación GREBS 2022, y especialmente, volvimos a realizar un

recorrido por todas las Unidades Organizativas, identificando y examinando sus preocupaciones y retos en sostenibilidad.

Por otro lado, tuvimos muy en cuenta la propuesta, aún sin confirmar, de las próximas exigencias de GRESB para 2023, en donde destacaban dos importantes líneas:

- La importancia de establecer políticas, compromisos y planes para lograr el objetivo NET-ZERO.
- El incremento del peso de las estrategias y trabajo en materia de diversidad, equidad e inclusión (DEI).

Analizamos en detalle el estándar sectorial GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021, con los temas materiales que propone para el sector de gas y petróleo. De forma general, todos los temas propuestos por el sectorial han formado parte de los asuntos materiales identificados y priorizados por MRG en análisis anteriores, si bien es cierto en algunos casos no se identificaban de forma directa, sino que eran considerados como parte de los asuntos.

El análisis de la propuesta sectorial y de GRI 3: Temas Materiales 2021, invitan a estructurar la materialidad en MRG en dos niveles o categorías:

- Temas materiales: para los que se analiza el impacto como tal.
- Asuntos: que agruparían temas de una misma categoría.

4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Esto nos permitió analizar mucho mejor los posibles impactos de cada tema y de esta forma evaluar su prioridad. Fruto del análisis de contexto externo e interno, nuestro departamento de Gestión de Riesgos elaboró una lista de asuntos y temas relevantes. El listado se estructura en siete asuntos:

- Buen gobierno, ética y transparencia.
- Gestión de riesgos.
- Desarrollo de negocio.
- Cadena de suministro.
- Impacto ambiental.
- Impacto social.
- Personas de MRG.

Asuntos que se desglosan en treinta temas relevantes.

Este listado se sometió a una metodología de evaluación de impactos, positivos y negativos, aplicando el enfoque de doble materialidad y todas las recomendaciones que desde GRI 3: Temas Materiales 2021, nos ayudaban a evaluar los impactos reales y posibles, positivos y negativos sobre la economía, las personas y el medioambiente.

En nuestra evaluación de impactos, desde MRG hacia fuera, analizamos los impactos positivos y negativos, considerando:

- La importancia del impacto (positivo o negativo) de acuerdo a la gravedad, si hablamos de impactos negativos, o del beneficio en los positivos, multiplicado por la probabilidad. Para ello, establecimos una metodología que nos permitía evaluar la gravedad o el beneficio en función de la escala, del alcance (sobre las personas, la comunidad y el medio ambiente), la posibilidad

de remediación y temporalidad, del daño o del beneficio, según hablemos de impactos negativos o positivos.

- A nuestra evaluación de impactos, para poder priorizar, sumamos la información obtenida a través de las entrevistas realizadas a los grupos de interés. Considerando, tanto la valoración de prioridad de los grupos, como del desempeño, sobre cada uno de los temas propuestos y sus aportaciones a la hora de definir y entender con claridad los temas materiales. Se llevaron a cabo un total de catorce entrevistas en profundidad, realizadas a través de una empresa externa, con el objetivo de facilitar la libre opinión de los participantes. Las catorce entrevistas permitieron contar con representación de todos los grupos de interés.

Respecto al enfoque, de fuera hacia MRG, analizamos los posibles impactos sobre la Organización, considerando:

- El grado de oportunidad de actuar sobre el asunto (costes vs beneficios).
- El impacto sobre nuestra capacidad de llevar a cabo el Plan Estratégico y sobre nuestra gestión de riesgos.
- A dicha evaluación, sumamos la opinión de todas las Unidades Organizativas de MRG, así como de los Responsables Sindicales, sobre la prioridad de los temas para MRG y el desempeño.

Es importante señalar que los temas indicados por la propuesta temática del estándar sectorial, han quedado

mayoritariamente recogidos en el listado estructurado que hemos elaborado, si bien, en algunos casos, queda evidentemente reflejado (como puede ser para el tema GRI 11.20. Anticorrupción) en otros temas la propuesta de GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021 se ha integrado formando parte de una categoría superior, aunque en la propia definición de los temas listados queda clara su inclusión y así se ha tenido en cuenta durante el proceso de evaluación y priorización.

Los tres temas propuestos por el estándar sectorial que han quedado fuera de nuestro listado, son:

- GRI 11.17: Derechos de los pueblos indígenas. El ámbito de actuación de MRG, Comunidad Autónoma de Madrid, en donde incluso sus proveedores son fundamentalmente locales, consideramos que no puede existir impacto material.
- GRI 11.19: Competencia desleal. El Negocio de Madrileña Red de Gas es regulado, la competencia desleal estaría directamente ligada a la corrupción.
- GRI 11.21: Pagos a gobiernos. Considerando la reglamentación que aplica a MRG en España, volveríamos a hablar estrictamente de corrupción.

Aplicada la metodología de evaluación sobre los 30 temas, una vez obtenido el resultado para cada tema en la evaluación “hacia fuera” y “hacia dentro” obtuvimos una valoración global de la relevancia para cada uno de ellos, a partir de la media de ambas valoraciones.

Cada tema obtuvo una valoración global de relevancia, en una escala de 0 a 100. Siendo 34,45 el valor mínimo obtenido y 82, 85 el máximo.

Diversidad de los órganos de gobierno

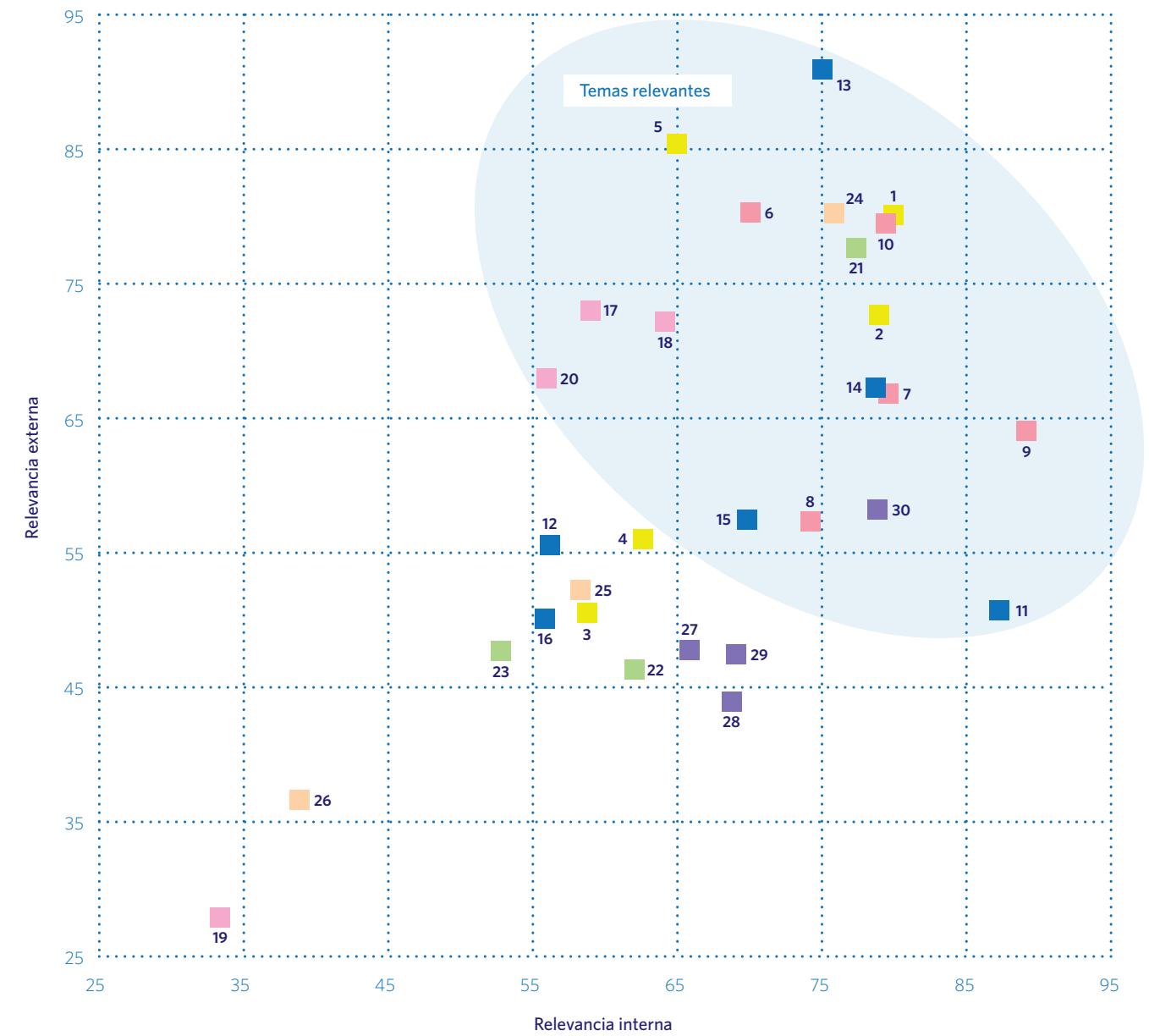
Temas relevantes	Prioridad (Relevancia global)
Desarrollo y extensión de la red de distribución	82,85
Ética y anticorrupción	79,50
Riesgos regulatorio	79,32
Acceso a la energía e impacto económico	77,66
Emisiones, contaminación y lucha contra el cambio climático	77,33
Riesgos económico-financieros	76,48
Cumplimiento legal	75,66
Integración de criterios ESG en la estrategia y toma de decisiones	75,09
Adaptación al clima, resiliencia y transición	75,04
Fiabilidad y continuidad del suministro	72,84
Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos	72,83
Creación de valor económico y financiero	68,87
Seguridad y salud laboral	68,36
Criterios ESG en la toma de decisiones de compras	68,03
Extensión de los criterios ESG hacia la cadena de suministro	65,89
Ciberseguridad	65,74
Orientación al cliente	63,47
Fomento de las compras locales	61,69
Estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno	59,19
Gobernanza de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)	58,14
Gestión del talento, desarrollo y captación de nuevas capacidades	56,63
Conciliación, clima y bienestar	56,29
Innovación en tecnologías de hidrógeno verde y biogás	55,69
Diálogo cercano con la población favoreciendo la licencia social	55,10
Transparencia	54,34
Biodiversidad	53,99
Digitalización de procesos	52,70
Recursos / Economía circular	50,24
Actividades de acción social (voluntariado, donaciones, etc.)	37,57
Cierre y transformación de instalaciones (impacto proveedores)	30,45

Para fijar dentro del listado de temas relevantes los que son materiales para MRG establecimos los 60 puntos del índice de relevancia global como umbral de corte, obteniendo 18 temas materiales. En la tabla los hemos sombreado en color azul.

4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad






Matriz de materialidad, 2022

Asuntos	Listado de temas relevantes	Tema material
Buen gobierno, ética y transparencia	Ética y anticorrupción	1 ×
	Cumplimiento legal	2 ×
	Transparencia	3
	Estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno	4
	Integración de criterios ESG en la estrategia y toma de decisiones	5 ×
Gestión de riesgos	Adaptación al clima, resiliencia y transición	6 ×
	Integración de criterios ESG en la estrategia y toma de decisiones	7 ×
	Ciberseguridad	8 ×
	Riesgos económico-financieros	9 ×
	Riesgos regulatorio	10 ×
Desarrollo de negocio	Creación de valor económico y financiero	11 ×
	Innovación en tecnologías de hidrógeno verde y biogás	12
	Desarrollo y extensión de la red de distribución	13 ×
	Fiabilidad y continuidad del suministro	14 ×
	Orientación al cliente	15 ×
	Digitalización de procesos	16
Cadena de suministro	Extensión de los criterios ESG hacia la cadena de suministro	17 ×
	Criterios ESG en la toma de decisiones de compras	18 ×
	Cierre y transformación de instalaciones (impacto proveedores)	19
	Fomento de las compras locales	20 ×
Impacto ambiental	Emisiones, contaminación y lucha contra el cambio climático	21 ×
	Biodiversidad	22
	Recursos / Economía circular	23
Impacto social	Acceso a la energía e impacto económico	24 ×
	Diálogo cercano con la población favoreciendo la licencia social	25
	Actividades de acción social (voluntariado, donaciones, etc.)	26
Personas	Gestión del talento, desarrollo y captación de nuevas capacidades	27
	Conciliación, clima y bienestar	28
	Gobernanza de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)	29
	Seguridad y salud laboral	30 ×








4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Buen gobierno, ética y transparencia

Temas relevantes	Descripción	Impacto sobre ODS	Materialidad	GRI 11
Ética y anticorrupción	El compromiso con los más altos estándares morales y éticos, por parte de todos los empleados en los distintos niveles de la Organización, hacia los grupos de interés externos e internos, disponer de mecanismos y canales que permitan identificar, gestionar y controlar los riesgos, así como el fomento de una cultura organizacional basada en la ética, integridad y cumplimiento con los Derechos Humanos, son claves para la reputación de MRG, la credibilidad y confianza frente a la Administración y sus grupos de interés.		Tema material	11.12
Cumplimiento legal	La identificación sistemática de las obligaciones de cumplimiento, el análisis de riesgos y las implicaciones que éstas tienen para las actividades, productos y servicios de MRG, tanto para el cumplimiento del plan estratégico como para minimización de riesgos legales y penales, son los impulsores del desarrollo, implementación y mejora de un sólido sistema de compliance, y fomento de una cultura de cumplimiento y debida diligencia.		Tema material	
Transparencia y comunicación	El establecimiento de los principios, directrices y canales en materia de comunicación económica y no económica, y corporativa con los distintos grupos de interés, sin perjuicio de las obligaciones legales, garantiza el adecuado ejercicio de sus derechos e intereses, favoreciendo un diálogo abierto, transparente y espacios de encuentro para la consecución de objetivos comunes y satisfacción de sus necesidades y expectativas.			
Estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno	El funcionamiento de los órganos de gobierno viene marcado por su estructura, órganos de control, procedimientos y normas, que aseguran el buen gobierno y establecen los mecanismos de relación y control con la dirección en el proceso de toma de decisiones y correcto desarrollo del Plan Estratégico. Los diferentes comités y comisiones tienen marcadas sistemáticas de trabajo y mantienen siempre informado al Consejo fortaleciendo su involucración en la toma de decisiones.			
Integración de criterios ESG en la estrategia y toma de decisiones	MRG ha realizado una firme apuesta por la sostenibilidad y ha integrado la misma en la estructura y órganos de gobierno, incorporando criterios ESG en la toma de decisiones. Asimismo, ha integrado el resultado de evaluaciones externas de analistas de sostenibilidad en su estrategia empresarial. Inversores y entidades financieras que apoyan proyectos de inversión, cada vez más tienen en cuenta criterios y requisitos no financieros: ambientales, sociales y de gobierno corporativo.		Tema material	







4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Gestión de riesgos

Temas relevantes	Descripción	Impacto sobre ODS	Materialidad	GRI 11
Adaptación al clima, resiliencia y transición	<p>Los efectos adversos consecuencia del cambio climático y la transición energética implican riesgos sobre las instalaciones y sobre el negocio de MRG, desde tres perspectivas. Por un lado, implica riesgos sobre la compañía ante normativa emergente, nuevos requisitos y sensibilización social ante la necesaria transición energética, por otro lado, el riesgo sobre el negocio derivado del incremento de temperatura y nuevos hábitos de consumo, que afecte al consumo de gas, y por último el impacto físico que sobre las instalaciones puedan tener los efectos meteorológicos derivados del cambio climático. En consecuencia MRG, en su compromiso con la sostenibilidad, aborda una estrategia de desarrollo y apoyo a la transición energética española a través de proyecto de energías verdes y contempla el riesgo en el mapa de riesgos de la Compañía.</p>		Tema material	11.2
Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos	<p>Ante los riesgos relacionados con la prevención y el control de incidentes y accidentes graves que pueden ocasionar fallecimientos, lesiones o daños a la salud, impactos medioambientales y económicos a las comunidades y las infraestructuras, MRG tiene establecido un robusto sistema de gestión de accidentes graves y un sistema integrado de gestión CMAP, bajo estándares internacionales reconocidos, que facilita el establecimiento de planes de emergencia y crisis, la minimización de daños y la cantidad del negocio.</p>		Tema material	11.8
Ciberseguridad	<p>La integración de la tecnología en los procesos de negocio, la implementación masiva del teletrabajo, la migración masiva de datos a la nube y la seguridad en la cadena de suministro, aumenta la exposición a ciberataques, generando nuevas vulnerabilidades en relación a integridad de los datos, la confidencialidad, disponibilidad de la información y de los sistemas de información y de operación, pudiendo repercutir en la pérdida, corrupción o difusión no autorizada de la información, así como alterar e, incluso anular, la capacidad de operar la red. MRG dispone de un sistema de seguridad de información que gestiona los riesgos derivados de la ciberseguridad.</p>		Tema material	
Riesgos económico-financieros y fiscales	<p>Un entorno económico volátil como el actual, con desaceleración económica, crecimiento de la inflación y de los tipos de interés, con fuerte subida de los costes productivos e incremento del precio del gas, hace que el riesgo potencial económico-financiero se materialice, dificultando la gestión eficiente de los flujos de caja y la obtención de recursos financieros, obstaculizando la consecución de los objetivos, la inversión y la realización de los proyectos de la compañía. La regulación del sector gasista establece ratios de salud financiera de obligado cumplimiento para las compañías, que es imprescindible controlar y reportar. De la misma forma el correcto cumplimiento de las reglas fiscales producidos por la aplicación de la normativa tributaria, ante la complejidad interpretativa o las modificaciones en la citada normativa y los posibles impactos reputacionales de la gestión de los asuntos fiscales.</p>		Tema material	
Riesgos regulatorio	<p>El fuerte impulso regulatorio derivado de la transición energética, las exigencias a nivel ambiental, de compliance, económicas, de Derechos Humanos, etc., tanto europeas como nacionales y autonómicas, dificulta el cumplimiento por parte de la compañía de todas aquellas leyes y regulaciones que le son de aplicación, siendo clave para la empresa la vigilancia, anticipación que facilite una implantación oportuna y minimice los riesgos de incumplimiento.</p> <p>Por otro lado la regulación sectorial para la transición energética (energía verde) avanza con menor velocidad que el desarrollo técnico ofrecido por el sector, dificultando la capacidad de las empresas para contribuir a los objetivos de net-zero.</p>		Tema material	





4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Desarrollo de negocio

Temas relevantes	Descripción	Impacto sobre ODS	Materialidad	GRI 11
Creación de valor económico y financiero para el accionista	<p>La participación del accionista e inversores en el negocio de MRG, precisa de un correcto desempeño financiero que garantice la sostenibilidad económica de la compañía, una generación y distribución del valor económico y rentabilidad para el accionista, todo ello a través de una inversión responsable y comprometida con los objetivos de desarrollo sostenible.</p>		Tema material	
Innovación en tecnologías de hidrógeno verde y biogás	<p>La sostenibilidad del negocio y el compromiso de MRG ante el cambio climático, precisan de la inversión en el desarrollo y futura implantación de fuentes de energía renovables. Las tendencias y la apuesta de los gobiernos a nivel mundial, y expresamente europeos, se centra en el hidrógeno verde y el biogás como alternativas al gas natural en las redes de distribución y redes locales. Existiendo importantes partidas presupuestarias de los gobiernos para lograrlo, dando prioridad a las necesidades de inversión para la investigación y transformación del sector. El apoyo y participación a proyectos de innovación y transformación del sector, son temas relevantes para la sostenibilidad del negocio.</p>			11.1
Desarrollo y extensión de la red de distribución	<p>La expansión es para MRG el camino para desarrollar el negocio, la sostenibilidad económica y generar el necesario crecimiento para el accionista, invirtiendo en las infraestructuras necesarias para llevar el gas natural a las áreas de la región que carecen del mismo, eliminando en muchos casos el uso de combustibles mucho más contaminantes como el gasoil. En ocasiones, puede suponer un reto ante posible resistencia al cambio y temor al impacto negativo por parte de los habitantes de dichas poblaciones. La transformación del sector inmobiliario hacia las energías limpias puede significar una dificultad para el desarrollo del negocio en la medida que MRG no avance con fortaleza hacia el nuevo enfoque, aportando soluciones de redes que utilicen energías renovables.</p>		Tema material	
Fiabilidad, garantía y continuidad del suministro	<p>El acceso a la energía es la principal aportación de MRG a la sociedad y a la economía de la región, siempre que el suministro sea fiable y continuo. La correcta planificación y organización de los trabajos de mantenimiento, las inversiones para renovar las infraestructuras e incorporar mejoras tecnológicas, son las piezas claves para dotar al servicio de la calidad y garantía imprescindible y requerida por los usuarios.</p>		Tema material	
Orientación al cliente	<p>La escucha activa y facilidad de diálogo a través de canales de atención fáciles y amigables, es vital para poder identificar y entender a tiempo las necesidades y expectativas de los clientes. El compromiso con la pronta y eficaz respuesta a los problemas, el análisis periódico de las reclamaciones, peticiones e incidencias con un enfoque de mejora continua de los procesos de cliente, son claves para lograr la calidad del servicio y la necesaria satisfacción.</p>		Tema material	
Digitalización de procesos	<p>La eficiencia y eficacia que precisan los procesos para responder con el nivel de competitividad requerido, y el necesario eficaz manejo de importantes volúmenes de información, precisan de las herramientas aportadas por la digitalización. MRG precisa continuar con el proceso de transformación digital, pero siempre acompañado del desarrollo de las competencias necesarias en el personal y el impulso para el cambio cultural, evitando dificultades y percepciones negativas en la plantilla.</p>			

4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Cadena de suministro

Temas relevantes	Descripción	Impacto sobre ODS	Materialidad	GRI 11
Extensión de los criterios ESG hacia la cadena de suministro	<p>La buena o mala praxis de los proveedores, el impacto que estos puedan tener sobre el medioambiente, sus trabajadores y la sociedad en general, al llevar a cabo los trabajos y productos que precisa la Compañía, impacta directamente sobre el cumplimiento y la reputación de MRG. Es preciso por tanto disponer de objetivos y compromisos compartidos, extender las exigencias y buenas prácticas en sostenibilidad a través de cláusulas detalladas en los contratos, partiendo de un correcto análisis de riesgos, incluyendo los riesgos de incumpliendo de los Derechos Humanos y facilitar a través del apoyo el desarrollo y formación de los proveedores, asegurando también un diálogo que permita entender y establecer las mejoras necesarias.</p>		Tema material	11.12 11.13
Criterios ESG en la toma de decisiones de compras	<p>La extensión de los criterios será posible en la medida que los procesos de homologación y selección de proveedores tengan estrictos criterios ESG, que, en función de los tipos de productos y servicios y su correspondiente análisis de riesgos, establezca el nivel de exigencia necesario. A los adecuados criterios ESG exigibles a los proveedores es preciso sumar una política responsable de compras, que gestione adecuadamente los riesgos, sin que las tomas de decisión se vean negativamente condicionadas por el factor precio.</p>		Tema material	11.12 11.13
Impacto sobre proveedores por el cierre y transformación de instalaciones	<p>Los cambios provocados por la transición energética precisa nuevas competencias y conocimiento por parte de los proveedores. Hoy en día el plan de desmantelamiento progresivo de plantas de GLP es una realidad, y a futuro el cambio será mucho mayor con la transformación de las redes para el uso de combustibles renovables como el hidrógeno verde. Los proveedores vinculados al servicio de mantenimiento de las plantas de GLP se ven ya afectados. La capacitación por parte de las empresas para contar con personal que atienda a los servicios asociados al mantenimiento de la red de distribución o de las plantas de GNL, será clave para que puedan seguir prestando servicio a MRG. Es importante, el compromiso con los proveedores para apoyar y trabajar conjuntamente, favoreciendo el proceso transformador que precisan las empresas de servicios de instalación y mantenimiento de las infraestructuras e instalaciones de suministro de gas. Que el sector se capacite en línea con los cambios es un tema vital para la sostenibilidad económica de los proveedores y para que empresas como MRG puedan seguir disponiendo de sus servicios.</p>			11.7
Fomento de las compras locales	<p>En el compromiso de MRG con la sostenibilidad la compra a proveedores locales ha sido siempre un tema fundamental, favoreciendo el desarrollo económico de la región y su entorno, asimismo, contribuyendo a la reducción de las emisiones asociadas a los transportes de mercancías y desplazamientos. La cercanía igualmente favorece los canales de diálogo entre las empresa y sus proveedores.</p>		Tema material	11.14




4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Impacto ambiental

Temas relevantes	Descripción	Impacto sobre ODS	Materialidad	GRI 11
Emisiones, contaminación y lucha contra el cambio climático	Alineado con la lucha y el cambio climático y la meta de Net Zero para 2050, MRG tiene el compromiso de reducción de gases contaminantes que tienen impacto negativo para la calidad del aire, los ecosistemas y salud, en especial las emisiones fugitivas de CH ₄ de la red de distribución y emisiones CO ₂ y NO _x , estableciendo medidas que permitan reducir su huella de carbono (alcance 1,2 y 3) y fomentando proyectos e inversiones destinadas a favorecer la eficiencia energética, e infraestructuras y movilidad sostenible (propias y de la comunidad donde opera).	  	Tema material	11.1 11.3
Biodiversidad	La presencia de instalaciones de MRG en espacios protegidos o de alto valor ecológico es muy escasa, no obstante, MRG tiene una apuesta por la conservación de la biodiversidad e impacto positivo en la naturaleza, determinado los posibles riesgos de la instalaciones ubicadas o limítrofes a los espacios protegidos, manteniendo medidas preventivas y protocolos de actuación en todo el ciclo de vida de las instalaciones. Alineado con objetivos de naturaleza positiva, MRG avanza en la restauración de áreas ocupadas por plantas satélites de GLP para encontrar alternativas distintas en los nuevos espacios y proyectos de compensación.	  		11.4 11.7
Recursos / economía circular	Uno de los retos que se ha fijado MRG es avanzar en la gestión sostenible de los recursos incorporando criterios de circularidad en el marco de cuatro ejes de actuación: minimización y valorización de residuos (los residuos proceden principalmente de los procesos de construcción y mantenimiento de infraestructuras y el desmantelamiento de plantas de GLP), acciones para el uso sostenible de los recursos, extensión del ciclo de vida de los activos, el análisis del ciclo de vida de materiales y equipos para nuevas infraestructuras.	  		11.5 11.6





4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Impacto social

Temas relevantes	Descripción	Impacto sobre ODS	Materialidad	GRI 11
Acceso a la energía e impacto económico	<p>MRG entiende el impacto económico positivo que su negocio debe tener en la región, desde el propio concepto de sostenibilidad. El acceso a la energía fiable y continua, debe suponer un salto en la calidad de vida de las personas y una capacidad energética clave para las industrias e instalaciones públicas, como los hospitales, eliminando en muchos casos el uso de combustibles mucho más contaminantes como el gasoil, o la dependencia de la distribución a través del tráfico rodado, en ocasiones sujeto a dificultades como fenómenos atmosféricos, huelgas, etc.</p> <p>Todo ello actualmente está sometido a los problemas con el precio del gas a nivel mundial, que pueden afectar negativamente al impacto positivo. En este sentido más allá de las dificultades de mercado, MRG entiende el necesario compromiso ante la situación de pobreza energética actual en numerosos colectivos vulnerables.</p> <p>Al acceso a la energía, MRG suma como impacto positivo en el desarrollo de la región, el compromiso que tiene con la calidad del empleo de sus trabajadores y proveedores, y la clara intención de favorecer las compras locales.</p>		Tema material	11.14
Diálogo cercano con la población favoreciendo la licencia social	<p>La cercanía a la sociedad impulsa el diálogo y la participación de las poblaciones afectadas, permitiendo la explicación de proyectos y actuaciones de MRG, y especialmente trabajando por entender a los grupos de interés de los municipios, sus preocupaciones y necesidades, con el objeto de poder dar respuesta, siempre que sea posible, minimizando los impactos negativos y por el contrario favoreciendo los positivos.</p> <p>La cercanía y el diálogo abierto a una escucha efectiva, deben minimizar la aparición de conflictos sociales en el territorio, contrarios a las instalaciones, o a operaciones vinculadas a fraude o impagos, aunque no siempre será posible. MRG contrario a la violencia y consciente del impacto negativo que esta puede tener, trabajará para favorecer el entendimiento cuidando que desde la Compañía, tanto por parte del personal propio, como del proveedor, o de personal e seguridad, exista un claro cumplimiento de la legalidad evitando cualquier tipo de agresión originado desde MRG, igualmente trabajará por asegurar la integridad del personal.</p>			11.15 11.16 11.18
Actividades de acción social (voluntariado corporativo, donaciones, etc.)	<p>Alineado con el compromiso de contribución a los ODS y huella social positiva, es fundamental avanzar en la involucración de la organización en necesidades sociales movilizando recursos propios (donaciones y/o proyectos de colaboración con empresas de carácter social o ambiental), impulsando iniciativas de voluntariado corporativo o iniciativas individuales, alineadas con su razón de ser (acceso a la energía, formación, impulso de becas, donación de equipos) o impulsando iniciativas orientadas a grupos vulnerables.</p>			11.14

4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Personas

Temas relevantes	Descripción	Impacto sobre ODS	Materialidad	GRI 11
Gestión del talento, desarrollo y captación de nuevas capacidades	<p>Considerando el negocio de MRG, es necesario identificar capacidades futuras y nuevos perfiles para abordar los nuevos retos de la transición energética, la digitalización y la ciberseguridad. La actual demanda de este tipo de talento especializado en el mercado energético y carencia de perfiles, provoca una crisis de talento y sería dificultad para su captación por parte de las empresas. A esta realidad se suma la dimensión de la curva de aprendizaje vinculada a los procesos operativos de la compañía. Es necesaria una correcta gestión del conocimiento, una gestión cuidadosa con los relevos generacionales y políticas que retengan el talento minimizando la rotación de la plantilla. Para disponer de las competencias necesarias es crucial, por un lado, el plan de desarrollo y formación, y por otro, desarrollar técnicas que favorezcan la captación del talento necesario, como son alianzas con universidades, centros de formación y tecnológicos, etc.</p>			
Conciliación, clima laboral y bienestar	<p>Uno de los principales pilares de MRG son las personas, para conseguir un buen clima laboral y compromiso con la compañía, es necesario un diálogo bidireccional y de confianza entre los empleados y mandos, desde MRG se trabaja por generar y cuidar los espacios y canales necesarios, se promueve la contratación estable e indefinida y el respeto al cumplimiento de los derechos laborales. Además ha adquirido un compromiso sobre la necesidad de implantar medidas que favorezcan la conciliación laboral, familiar y personal, adoptando medidas de flexibilidad y teletrabajo, y medidas de bienestar en términos de salud física y mental (riesgos psicosociales).</p>			11.10 11.13
Gobernanza de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)	<p>MRG tiene un compromiso con la igualdad de oportunidades, el respeto a las diferencias y la no discriminación, trabajando principalmente sobre la igualdad de género, así como sobre cualquier elemento de diversidad en el ámbito laboral, articulado a través la Comisión Negociadora de Igualdad, el Plan de Igualdad y el cumplimiento de la Ley General de Discapacidad (LGD). El Plan de igualdad, ha de marcar objetivos y nuevas alternativas, cada vez más ambiciosas, considerando todos los vectores de la diversidad: género, edad, cultura, colectivos vulnerables etc., en línea con las necesidades y tendencias sociales en los ámbitos de discapacidad, igualdad y colectivos vulnerables, superando las barreras derivadas del sector con mayoría masculina, y donde el trabajo técnico en campo requiere unas competencias muy específicas.</p>			11.11
Seguridad y salud laboral	<p>Por la razón de ser la compañía, la seguridad y salud laboral es un elemento fundamental de sus pilares, con un firme compromiso con el cumplimiento de la legislación vigente y objetivo de cero accidentes, proporcionando los recursos, procesos, organización y los criterios técnicos para integrar la seguridad en el diseño, construcción, explotación y mantenimiento de las instalaciones y de su entorno, así como estableciendo un Sistema de Seguridad y Salud que permita las condiciones de trabajo seguras y saludables de sus empleados y colaboradores.</p>		Tema material	11.9

4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Resultado de nuestro análisis

ODS Prioritarios:



ODS Relevantes:



ODS con impacto menos significativo:



4.3 Identificación de Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 significativos para MRG

En este proceso de revisión de la estrategia que hemos iniciado durante 2022, consideramos que era fundamental identificar los ODS sobre los que podemos impactar significativamente, analizando nuestro posible impacto negativo, al objeto de minimizarlo con nuestra estrategia, e identificando nuestra capacidad de impactos positivos, para igualmente reforzar dicha capacidad y contribuir decididamente.

Para ello, preparamos una metodología sencilla de análisis que utilizaba el enfoque de la Guía SDG Compass. Examinamos en detalle nuestra cadena de valor, analizando para cada etapa de la cadena su posible impacto sobre cada una de las metas de los 17 ODS.

En este análisis evaluamos para cada etapa, en su cruce con las diferentes metas, si podíamos hablar de impactos muy relevantes, relevantes y poco significativos, de acuerdo con el alcance e intensidad del impacto.

Una vez analizadas todas las etapas de la cadena de valor, identificamos como prioritarios aquellos ODS sobre los habíamos identificado al menos una meta sobre los que MRG podía impactar de forma muy relevante.

4.4 Compromiso con los grupos de interés

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. Para ello dentro de su Sistema Integrado de Gestión cuenta con un procedimiento aprobado en 2022, PGSG-101, en el que establece el modelo.

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.

4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Clasificación de los grupos de interés de MRG

Por nivel de relevancia

Grupos de interés	Prioridad
Clientes y usuarios	Crítica ●
Accionistas e inversores	Crítica ●
Administraciones y organismos reguladores	Crítica ●
Empleados	Crítica ●
Proveedores	Crítica ●
Agentes del mercado y asociaciones profesionales	Alta ●
Comunidades locales	Alta ●
Agencias aseguradoras	Alta ●
Analistas	Alta ●
Grupos financieros	Alta ●
Socios de negocio	Alta ●
Generadores de opinión	Alta ●
ONG y fundaciones de carácter ambiental y social	Media ●
Organismos académicos y de innovación	Media ●

- **Prioridad 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 ambiental.
- **Prioridad 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 ESG. MRG impacta económica, social y ambiental, sobre el grupo de interés de forma indirecta o afectando parcialmente al grupo de interés.
- **Prioridad 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.

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

Aprovechando las reuniones mantenidas con las diferentes unidades internas durante el estudio de materialidad en 2022, volvimos a revisar los grupos con los que existe relación y los canales a través de los cuales se establece la comunicación, difusión e identificación de expectativas, no incorporándose nuevos canales respecto al profundo trabajo realizado en 2021.

Acorde con nuestro modelo de grupos de interés, contamos con una metodología de priorización que establece tres niveles de relevancia, de acuerdo a la influencia que estos puedan ejercer sobre nuestra Compañía y el impacto que Madrileña Red de Gas puede ejercer sobre el grupo.

La importancia que la participación de los grupos sobre las actividades de MRG es evidente, prueba de ello ha sido el trabajo desarrollado durante la revisión de la materialidad, con representación de todos los grupos. Fuera de esta actividad concreta, en el día a día, a través de los distintos canales establecidos de comunicación se establece un diálogo bidireccional que permite transmitir y recoger inquietudes, propuestas, necesidades no cubiertas (canales recogidos en detalle en nuestro informe de sostenibilidad de 2021).

Nuestro modelo de grupos de interés, fija nuestros compromisos con todos los grupos.

Compromisos fijados en nuestro modelo de grupos de interés

<p>Ética y buen gobierno: Fomento y supervisión de comportamientos basados en la ética, la integridad y las mejores prácticas de buen gobierno corporativo, a través de la implantación de nuestro código ético, gestión integral de los riesgos, gestión del cumplimiento legal y de prevención de delitos penales. Además, MRG ha establecido un compromiso en materia de debida diligencia de Derechos Humanos y laborales.</p>	<p>Transparencia y confianza: Asegurando la transparencia en las relaciones y en la comunicación financiera y no financiera, compartiendo información veraz, segura, relevante, completa, clara, y adecuada.</p>
<p>Creación de valor y rentabilidad: Trabajando en el desarrollo de un modelo de negocio que garantice la sostenibilidad económica, social y ambiental, ofreciendo una rentabilidad creciente a nuestros accionistas y generación de valor a todos sus grupos de interés.</p>	<p>Diálogo y cooperación: Desarrollando la escucha activa e impulsando una comunicación bidireccional, estableciendo los canales apropiados para el establecimiento de un diálogo fluido y favoreciendo la participación de sus grupos de interés en el modelo de negocio.</p>
<p>Protección al medio ambiente: MRG mantiene el firme compromiso de preservación del medio natural a través de actuaciones que reduzcan la huella ambiental, reducción progresiva al impacto de sus actividades, su contribución al objetivo de reducción de emisiones y la compensación de las mismas y la lucha frente al cambio climático, avanzando en la aplicación de buenas prácticas de economía circular y eficiencia energética.</p>	<p>Contribución social: MRG tiene un firme compromiso con las comunidades donde opera, favoreciendo el acceso a la energía, impulsando la actividad económica, el empleo local y desarrollo sostenible de la Comunidad.</p>
<p>Calidad de los servicios: Dando un servicio satisfactorio a clientes, usuarios y resto de Grupos de Interés, es la clave de nuestra estrategia, garantizando la calidad y continuidad de suministro, minimizando los riesgos, asegurando unas instalaciones fiables y seguras y garantizando el acceso a la energía.</p>	<p>Cadena de suministro responsable: MRG ha apostado por extender su responsabilidad social a la cadena de suministro, a través del código de conducta a proveedores y el fomento de los principios de un sistema de gestión responsable, y exigiendo a sus proveedores, altos niveles de calidad, medio ambiente, seguridad y compromiso con objetivos de sostenibilidad.</p>
<p>Compromiso con las personas: MRG ha adquirido un compromiso con la seguridad e integridad de todos sus Grupos de Interés, así como con la prevención de riesgos laborales, salud, bienestar y el desarrollo profesional de sus empleados, fomentando asimismo la igualdad y la conciliación familiar.</p>	<p>Eficiencia e innovación: La innovación permite a MRG abordar retos del presente y futuro, siendo más eficientes y avanzando hacia un modelo energético sostenible. MRG ha hecho una apuesta clara por el desarrollo de gases renovables y el fomento de alianzas para explorar nuevas oportunidades que impulsen la descarbonización.</p>

4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Dentro de nuestros esfuerzos destacables en 2022, queremos señalar el estudio de clima laboral, que detallamos en el capítulo de Personas de este informe, en el que hemos querido recoger a través de la participación de nuestros empleados, su percepción sobre el clima y salud laboral en MRG e identificar las necesidades no cubiertas que puedan mejorar la calidad de vida y su bienestar durante el desempeño de sus tareas. Estudio que nos ha permitido elaborar un plan de acción. Se trata de un claro esfuerzo de beneficio mutuo, su satisfacción nos ayuda a contar con personas comprometidas y a retener el talento.

De la misma forma, durante este año hemos realizado un estudio de “Experiencia de cliente” con las comercializadoras. Este estudio buscaba conocer de forma precisa su percepción respecto de los servicios aportados por Madrileña Red de Gas, identificar y priorizar lo que para ellas es verdaderamente importante y detectar puntos fuertes y

áreas de mejora que en su conjunto nos permitieran definir un plan de acción para cubrir las necesidades y expectativas de las comercializadoras. Para llevar a cabo el estudio se realizaron entrevistas en profundidad con todas las comercializadoras con las que trabajamos.

Igualmente, en las entrevistas en profundidad realizadas para abordar la materialidad, incluimos la valoración del desempeño. La intención durante las entrevistas no solo era recoger información cuantitativa, sino también cualitativa, pudiendo de esta forma entender las prioridades de los grupos, su valoración del desempeño y trabajar en nuestro futuro Plan de Director de Sostenibilidad, las líneas que nos ayuden a cubrir las expectativas.

Es también cada vez más importante para nosotros el diálogo y la participación de las comunidades locales en nuestro proceso de expansión de la red. Su relevancia nos ha llevado

a identificarlo como asunto relevante en nuestra matriz de materialidad. Principalmente a través de las oficinas de atención al ciudadano de los diferentes ayuntamientos, establecemos el espacio que nos permite dar a conocer nuestros proyectos de expansión, conocer y atender las inquietudes y necesidades de los ciudadanos, canal al que sumamos los siempre abiertos canales de solicitud de información, quejas y reclamaciones del portal para clientes y usuarios. Entendemos que solo a través del diálogo y la participación obtendremos la necesaria licencia social.

De la misma manera cuando se lleva a cabo el desmantelamiento de plantas de GLP, dentro de los objetivos de transformación que nos hemos fijado, siempre nos comunicamos con las comunidades de vecinos para informar de la retirada de las instalaciones y restauración de los terrenos para que puedan ser aprovechados de acuerdo a sus necesidades.

Por último, señalar nuestra participación en distintas asociaciones y sus grupos de trabajo, para a través de la colaboración y el diálogo generar nuevas propuestas y proyectos de mejora conjuntos. Asociaciones como SEDIGAS, en la que participamos en el Comité de Sostenibilidad, la Asociación Española de Contratación y Aprovisionamiento (AERCE) con la que este año hemos participado en el congreso celebrado en octubre, o la Asociación de Instaladores de Madrid, AGREMIA, que entre otras actividades nos presta apoyo en procesos de formación. En los distintos capítulos del informe detallamos, según el grupo de interés, nuestra participación en las diferentes asociaciones, o convenios de colaboración, como el firmado con PRICONSA para llevar a cabo proyectos urbanísticos en donde MRG aportará la energía renovable.

5

Gestión de riesgos

5 Gestión de riesgos

En Madrileña Red de Gas somos conscientes de la importancia de gestionar nuestros riesgos para realizar una adecuada planificación estratégica y conseguir los objetivos fijados, para lo cual contamos con un sólido Modelo de Gestión de Riesgos.

El objetivo principal de dicho Modelo es ayudar a identificar eventos y evaluar, priorizar, responder y monitorizar a los Riesgos que puedan impedir la consecución de la visión estratégica de la organización y los objetivos anuales aprobados en el Plan de Negocio y Presupuesto de MRG. Se trata de una herramienta clave para la Gestión de la incertidumbre en las Direcciones de Área y Departamentos de Madrileña Red de Gas.

Toda la organización de MRG es responsable de la Gestión de Riesgos en su correspondiente ámbito, debiendo canalizar la información relevante para que sea adecuadamente gestionada.

En MRG existen dos tipos de Reporting principales en relación con la Gestión de Riesgos:

El Comité de Auditoría y Riesgos reporta directamente al Consejo de Administración y opera de acuerdo con lo establecido en su reglamento interno de funcionamiento, realizando principalmente:

- Un análisis de los riesgos críticos de MRG, asegurando que la exposición al Riesgo de la compañía es congruente con el posicionamiento

estratégico requerido en cada momento y, en su caso, impulsando Planes de Acción específicos.

- La identificación de las Mejores Prácticas en el ámbito de Gestión de Riesgos y aplicación en MRG, siendo responsable de la Mejora Continua de la Función.

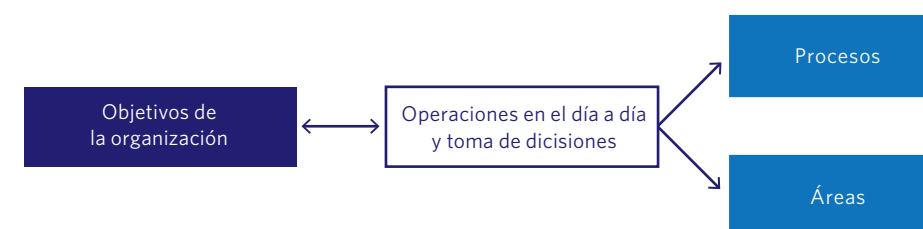
Dicho comité está integrado por representantes del Consejo de Administración de cada uno de los cuatro accionistas, varios integrantes del Comité de Dirección y el departamento de gestión de riesgos.

Para la evaluación de los riesgos, en MRG hemos desarrollado una metodología propia. Tomando como inspiración una visión integradora de la Gestión de Riesgos, hemos adoptado un enfoque metodológico inspirado en "Enterprise Risk Management" (también conocido como COSO II), el cual 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.

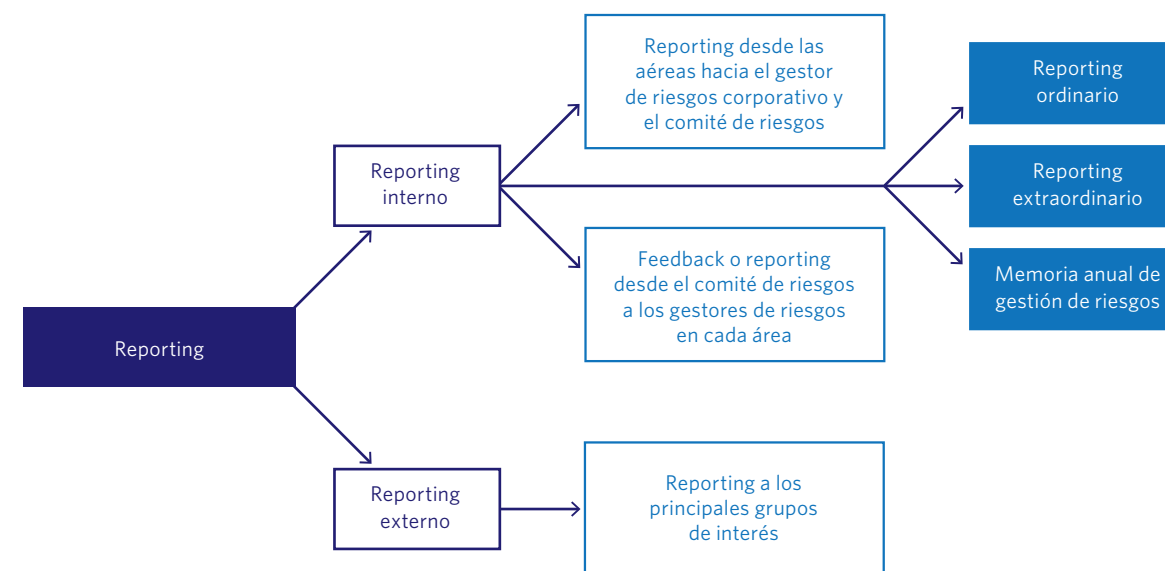
En la actualidad, el Mapa de Riesgos de MRG contempla los diez riesgos más comunes, que se evalúan aplicando un criterio fundamentado en:

- 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

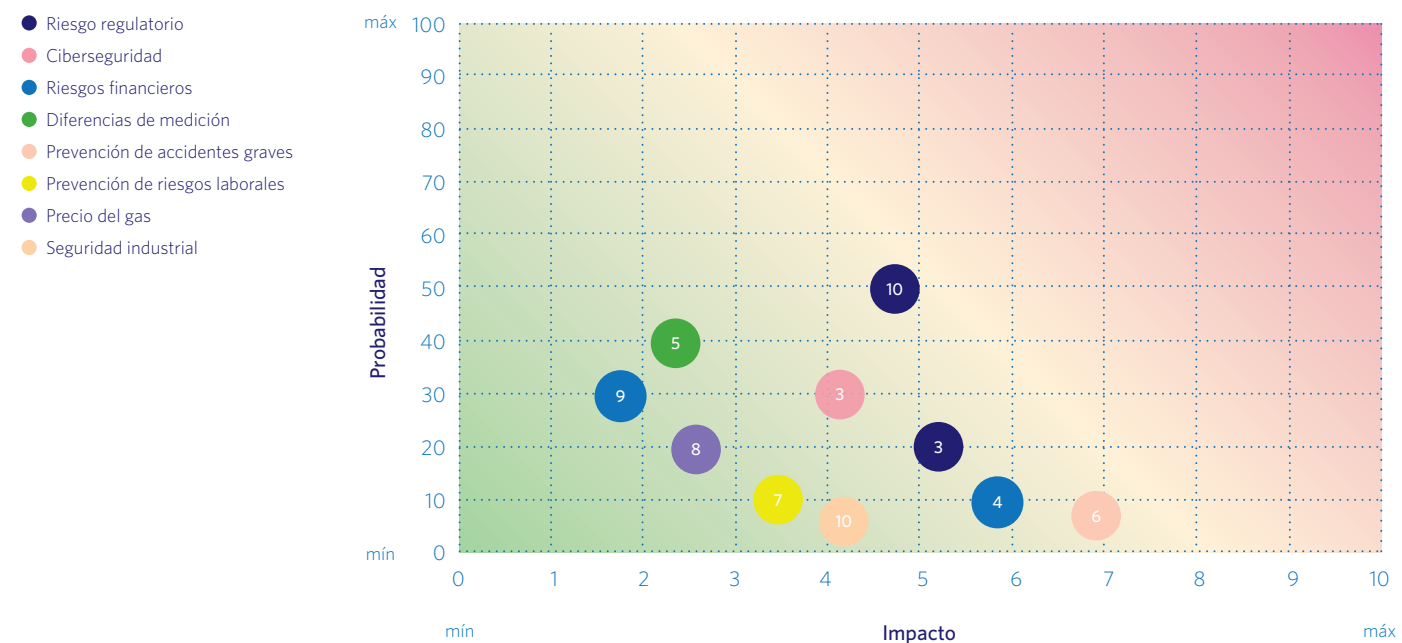
Ámbito de la Gestión de Riesgos



Principales tipos de Reporting en MRG en relación con la Gestión de Riesgos



Mapa de Riesgos de MRG, 2022



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.

Como resultado de dicha evaluación, obtenemos nuestro Mapa de Riesgos, el cuál identifica aquellos riesgos críticos para la organización, que han de ser los 10 más significativos ordenados de mayor a menor.

En comparación con ejercicios anteriores, en el 2022 han incrementado su relevancia los riesgos relacionados con la

ciberseguridad, la volatilidad de los precios del gas natural y las pérdidas permanentes en el balance del gas, así como los tipos de interés de la refinanciación de la deuda como nuevo riesgo añadido, habiéndose perfeccionado la definición y evaluación de los mismos según se ha ido disponiendo de información de detalle sobre las potenciales consecuencias que se puedan llegar a producir en caso de materialización de los mismos.

Como en años anteriores, y como no puede ser de otra manera, el mayor riesgo para Madrileña Red de Gas es el riesgo regulatorio.

5.1 Riesgo regulatorio

La distribución de gas natural es una actividad regulada, por tanto, en MRG estamos continuamente expuestos a modificaciones en el modelo de distribución y posibles restricciones del mercado. Como consecuencia de ello, nos enfrentamos a los siguientes riesgos:

- Las exigencias tanto europeas, como nacionales y autonómicas, que supone la adaptación al cambio climático, dificultan el cumplimiento por parte de la compañía de todas aquellas leyes y regulaciones que le son de aplicación. El fuerte impulso regulatorio para la “energía verde”, avanza con menor velocidad que el desarrollo técnico ofrecido por el sector, poniendo en riesgo la capacidad de MRG para contribuir a los objetivos de net-zero.

Una de estas nuevas exigencias regulatorias, es la modificación del Reglamento 2019/942 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se crea la Agencia de la Unión Europea para la Cooperación de los Reguladores de la Energía, sobre la reducción de las emisiones de metano, que está previsto que entre en vigor en 2023.

Dicha modificación, supone un riesgo por la mayor exigencia de las regulaciones de emisiones de metano, así como un gran impacto económico, por el gasto de capital adicional que estaríamos obligados a llevar a cabo para cumplir con dichas normas.

En MRG estamos siguiendo de manera activa los cambios en el borrador de dicho reglamento, de manera conjunta y con un diálogo abierto con Sedigas. Además, se están llevando a cabo pilotos en el campo con

actividades adicionales para identificar fugas de metano, con el objetivo de determinar variaciones en el número de fugas identificadas y las necesidades de obra civil para repararlas.

- Otro de los riesgos, cuya relevancia ha aumentado durante este ejercicio, es la pérdida permanente en el balance del gas, derivadas de las diferencias de medición, tanto en el volumen, como en el precio del gas.

Para la lucha contra el impacto que supone dicho riesgo, MRG tiene en marcha el Dark Gas Project, para mitigar el fraude, así como mantiene conversaciones con la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), para impulsar un aumento del porcentaje de diferencias de medida permitidas.

En este sentido, y relacionado con este riesgo, la CNMC ha aprobado durante 2022 dos resoluciones que incentivarán a los agentes del sistema gasista a gestionar sus desbalances (diferencias entre las entradas y salidas de gas) en el Punto Virtual de Balance (PVB) de una forma más activa y, además, permitirán destinar el gas acumulado en la cuenta de saldos de mermas a cubrir las necesidades de compra de gas de operación por parte de Enagás, el gestor técnico del sistema.

Las dos resoluciones fomentan la participación de los agentes en el mercado y mejoran la sostenibilidad económica del sistema gasista.

- Otra de las nuevas exigencias que será de aplicación para Madrileña Red de Gas, es el Anteproyecto de Ley por la que se regula el marco de información corporativa sobre cuestiones medioambientales, sociales y de

Riesgos específicos del cambio climático y su impacto sobre Madrileña Red de Gas

 <p>Riesgos ante la transición energética por el cambio climático</p>	<p>Legales y Regulatorios: incremento del precio de las emisiones, de las obligaciones de reporting, nueva regulación a los productos, etc.</p>
	<p>Tecnológicos: sustitución por productos de menores emisiones, inversiones en I+D fallidas, coste de tecnología, etc.</p>
	<p>Mercado: cambios en los hábitos del consumidor, incertidumbre, incremento del coste de las MP, etc.</p>
 <p>Riesgos físicos del cambio climático</p>	<p>Posibles riesgos ante fenómenos climáticos repentinos: inundaciones repentinas, granizo o fuertes tormentas de nieve.</p>
	<p>Riesgo ante estrés crónicos: estrés por sequía, probabilidad de incendios, incremento de las temperaturas medias, etc.</p>

gobernanza, norma que traspondrá al ordenamiento nacional la Directiva 2022/2464, por lo que respecta a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas, conocida como CSRD.

MRG estará obligada a informar sobre cómo la actividad del grupo afecta a la sostenibilidad, entendiendo que esta abarca los factores medioambientales, sociales, relativos a los derechos humanos y de gobernanza, incluida toda información relacionada con el personal y la lucha contra la corrupción y el soborno.

En este sentido, en estos últimos años hemos avanzado en dicho reporte de información en materia de ESG, con la elaboración de nuestras Memorias de Sostenibilidad, como la presente, si bien estudiaremos con antelación todas aquellas modificaciones y nuevas exigencias, adaptándonos a los requisitos de dicha ley.

5.2 Cambio climático y transición energética: nuestro principal reto

Desde Madrileña Red de Gas queremos ser una empresa claramente comprometida en la lucha contra el cambio climático y aportar soluciones hacia la sociedad.

Los afectos adversos consecuencia del cambio climático y la transición energética implican riesgos sobre las instalaciones y sobre nuestro negocio, desde tres perspectivas:

1. Riesgos sobre la compañía ante cualquier normativa emergente, nuevos requisitos y sensibilización social ante la necesaria transición energética.

2. Riesgos sobre el negocio por el incremento de la temperatura y los nuevos hábitos de consumo, que afecte al consumo de gas.
3. Riesgos o impactos que sobre las instalaciones puedan tener los efectos meteorológicos derivados del cambio climático.

En consecuencia, en Madrileña Red de Gas realizamos una evaluación específica de los riesgos anteriores, analizando el impacto que puede tener sobre la compañía el cambio climático en base a los siguientes riesgos específicos:




El resultado de la evaluación es de riesgo medio en ambas perspectivas, tras el análisis de la probabilidad y el valor del impacto.

Queremos 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.

La descripción detallada de los proyectos y estrategias anteriores, junto con otras iniciativas llevadas a cabo por la compañía para la lucha contra el cambio climático y sus posibles riesgos físicos, se contemplan en los apartados de Negocio Sostenible e Impacto Ambiental del presente informe.

Acciones de MRG para la lucha contra el cambio climático

 <p>Desarrollo de proyectos de energías verdes</p>	<p>Como el proyecto Inspira Madrid para la movilidad con hidrógeno verde en la Comunidad de Madrid, el proyecto Pryconsa, cuyo objetivo es el uso de hidrógeno renovable para dar cobertura a las necesidades de calefacción y de ACS o el proyecto Cavendish2, destinado a estudiar la competitividad de los gases renovables y su papel en la transición energética.</p>
 <p>Medición de nuestra Huella de Carbono</p>	<p>Para los alcances 1, 2 y 3, junto con un compromiso claro de reducción de la misma, llevando a cabo diferentes estrategias, como una propuesta de Plan de Mitigación alineado con los objetivos del "Fit for 55" para el 2030 y del "Net 0" para el 2050, entre otras iniciativas.</p>
 <p>Control y reducción del impacto de nuestras actividades</p>	<p>Que se concreta en una gestión eficaz y adecuada, orientada a la minimización de residuos y prevención de la contaminación, así como en la promoción de medidas de protección de la biodiversidad y hábitats.</p>

Riesgos evaluados a través de la auditoría de cuentas anual de MRG

 <p>Riesgos significativos</p>	Recuperabilidad de activos no corrientes e intangibles y fondos de comercio.
	Inspecciones tributarias y contingencias tributarias.
	Recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos.
	Aportaciones no monetarias realizadas a empresas del Grupo.
 <p>Otros riesgos</p>	Reconocimiento de ingresos regulados y no regulados.
	Provisiones y contingencias para litigios y reclamaciones.
	Impacto de los cambios regulatorios.
	Acuerdo Bilateral de Precios Anticipados.
	Going Concern (Gestión continuada).
Anulación de controles por parte de la administración.	

5.3 Riesgo económico-financieros y fiscales

La volátil situación económica y desaceleración económica que vivimos, junto con el crecimiento de la inflación y de los tipos de interés, dificultan a MRG una gestión eficiente de los flujos de caja y la obtención de recursos financieros, obstaculizando la consecución de sus objetivos estratégicos, la inversión, la realización de los proyectos y debiendo hacer frente a los siguientes riesgos::

- Debido al aumento de la incertidumbre y la evolución de los precios de la energía, la volatilidad de los precios del gas puede suponer que nuestros clientes no sean capaces de hacer frente al nuevo costo gas, para lo cual desde MRG hemos establecido una estrategia a corto y largo plazo, para mitigar dicho impacto.

La probabilidad de dicho riesgo se ha ido reduciendo, según el mercado se está ajustando a los nuevos precios.

- Otro de los riesgos a los que estamos expuestos es el riesgo del tipo de interés en cada periodo de refinanciación, como consecuencia del aumento intereses del mercado, calculándose el impacto para los bonos a refinanciar en 2023 y 2025. Estamos analizando opciones de cobertura de tasa de interés, para la próxima refinanciación, con el fin de mitigar este riesgo.
- Por otro lado, la actualización de las tasas del IPC, considerando los tipos publicados por el Banco Central Europeo en septiembre de 2022, evidencian un posible impacto económico, por la subida de los precios y aumento de la inflación. Si bien, la mayoría de los

contratos de MRG no están sujetos a indexación del IPC, hay proveedores que están presionando para renegociar dichos precios. Para mitigar dicho impacto, en MRG intentamos negociar para llegar a acuerdos beneficiosos para ambas partes.

Para la gestión de los riesgos comentados anteriormente, así como para garantizar la correcta gestión económica y financiera de la compañía, en MRG contamos con diferentes procedimientos y metodologías formalmente establecidas. Además, a través de nuestra auditoría de cuentas anual, se evalúan dichos riesgos, junto con otros relevantes para nuestro negocio, así como nuestro cumplimiento legal en materia económica y financiera.

5.4 Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos

En MRG somos conscientes de la importancia que tiene la prevención, la evaluación y el control de incidentes y accidentes que pueden dañar gravemente, tanto la salud y el medio ambiente, como la economía de las comunidades y las infraestructuras, para lo cual contamos con dos Sistemas de Gestión robustos y consolidados, que abarcan al 100% de las actividades de la compañía.

- Un Sistema Integrado de Gestión, certificado bajo los siguientes estándares internacionales:
 - UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.
 - UNE-EN ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental.

- UNE-EN ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo.

El Comité del Sistema Integrado de Gestión es la autoridad máxima en materia de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud.

- Un Sistema de Gestión de Accidentes Graves, que interpreta e integra los requisitos del Real Decreto 840/2015, por el que se aprueban medidas de control de los riesgos inherentes a los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas (más comúnmente conocida como normativa SEVESO).

El Comité de Prevención de Accidentes Graves es la autoridad máxima en materia de Prevención de Accidentes Graves.

Integrados en los sistemas mencionados anteriormente, los mecanismos con los que contamos en MRG para hacer frente a los riesgos, que puedan dañar nuestros activos físicos y humanos, así como al medio que los rodea, son los siguientes:

Control operacional

En MRG identificamos aquellas operaciones y actividades que están asociadas con los peligros para los que es necesaria la implementación de controles, para gestionar el riesgo.

Este control de nuestros procesos se realiza siguiendo procedimientos establecidos, supervisando, de manera continua, su estado de ejecución a través de un completo cuadro de mando de indicadores de los procesos (KPIs) en diferentes ámbitos:

5. Gestión de riesgos

1. Cante comerciales

Informe que da como resultado la evolución de las altas comerciales por tipo de presiones.

2. Detalle de KPIs Comité

Resumen de la evolución de los KPI generales de Madrileña Red de Gas.

3. Informe operativo de OD, Reclamaciones y Altas

Incluye el análisis operativo de las operaciones de Operaciones Domiciliarias Reclamaciones y Altas de MRG.

4. Análisis de reclamaciones históricos

Incluye la evolución de las reclamaciones desde el origen de MRG hasta la fecha de actualización del informe (volumen, costes, departamentos, etc).

5. Informe de Mantenimiento

Incluye el análisis operativo y económico de las operaciones de mantenimiento de MRG.

6. Informe operativo de Lecturas

Incluye el análisis operativo de las operaciones de Lecturas de MRG.

7. Seguimiento diario SLA

Seguimiento del cierre de reclamaciones de OV, Plataforma y ATR en un día por departamentos.

8. Encuestas

Resultados de encuestas correspondientes a las preguntas de análisis de trabajo en campo definidas por los ANS de contrato.

9. Ranking global de Inspectores de IP

El informe muestra el posicionamiento de los diferentes inspectores de IP según su eficiencia en su trabajo en campo.

10. Análisis llamadas según fases de IP

Análisis de entrada de avisos contrastado con la fase de la IP en la que se genera dicho aviso (inspecciones periódicas).

11. Informe operativo de IP

Incluye el análisis operativo de las operaciones de inspecciones periódicas de MRG.

12. Gastos Generales e IT

Resumen de los gastos generales de MRG por categoría y departamento.

Control preventivo

En Madrileña Red de Gas llevamos a cabo la implantación, organización y ejecución de los controles y/o medidas preventivas necesarias para la corrección de los riesgos identificados en materia de Seguridad y Salud, así como un seguimiento periódico, con el fin de garantizar una correcta aplicación de la gestión preventiva definida en la compañía y evitar daños en la salud de nuestros trabajadores.

Los resultados de dicha gestión durante el año 2022, se puede ver en detalle en el apartado de Seguridad y Salud del presente informe.

Seguridad industrial y accidentes graves

Para hacer frente a los riesgos que puedan afectar a nuestras instalaciones, en MRG llevamos a cabo una serie de actuaciones específicas, tanto en nuestras plantas de GNL, plantas de GLP convencionales, como aquellas plantas de GLP afectadas por el Real Decreto 840/2015.

Entre estas actividades se encuentran:

- Auditorias e inspecciones reglamentarias.

- Elaboración y revisión de los Planes de Emergencia y Planes de Autoprotección pertinentes.
- Realización de simulacros.
- Verificaciones de Atmósferas explosivas (ATEX).
- Visitas anuales del Consejero de Seguridad de transporte de mercancías peligrosas por carretera (ADR).
- Inspecciones de los sistemas de protección contra incendios indicadas en el artículo 20 del R.D. 513/2017.

Control ambiental

Tal y como se recoge en el apartado de Impacto Ambiental del presente informe, los escenarios accidentales con daños ambientales asociados a las instalaciones de MRG son, en su mayoría, incendios forestales. En el caso del THT, gasoil y anticongelante, además suponen escenarios adicionales como contaminación de suelos y/o agua y vertidos a aguas superficiales.



En base a esta información, y teniendo en cuenta que las medidas de reparación se adoptan una vez ha ocurrido el daño específico, proponiendo medidas concretas reparadoras de cada caso, las medidas con las que cuentan las instalaciones y actividades de MRG se pueden resumir entre las siguientes:

- Medidas preventivas contra incendios forestales.
- Medidas en base a planes de emergencias, seguridad y/o autoprotección.
- Medidas específicas presentes en cada tipo de actividad/instalación.

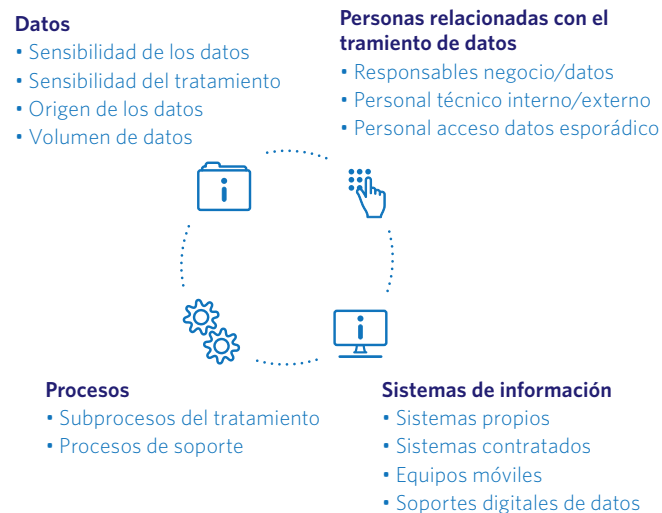
Medidas preventivas de las instalaciones de MRG

Contra incendios	Cumplir con lo establecido en el Plan Especial de Protección Civil de Emergencia por Incendios Forestales en la Comunidad de Madrid (INFOMA).
Planes de emergencias, seguridad y/o autoprotección	En función de la capacidad de almacenamiento de cada planta de GLP y GNL, las instalaciones tienen la obligación de disponer de Planes de Emergencia, de Seguridad o de Autoprotección.
Para evitar la contaminación del suelo	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de pavimento en instalaciones auxiliares. • Dotación de kits antiderrame en instalaciones auxiliares.
Presentes en cada tipo de actividad o instalación	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento preventivo. • Reseguimiento de la red de distribución. • Plantas clasificadas como ATEX. • Odorización del gas. • Cubeto de retención (solo en plantas de GNL). • Grupo electrógeno de reserva para cortes eléctricos. • Desbroces. • Centro de Control de Distribución y telegestión. • Sistemas de enfriamiento (mangueras, rociadores de agua) en plantas de GLP con depósitos aéreos y de grandes dimensiones. • Sistemas de videovigilancia y/o rondas de vigilancia (solo en plantas de GNL) • Extintores, manómetros, válvulas de seguridad, tubo buzo (fosos de depósitos GLP enterrados), toma de tierra, detectores de gas.

Posibles situaciones de emergencia identificadas

 <p>Situaciones de emergencia en la distribución de gas</p>	<p>Disponemos de una sistemática de actuación que permite afrontar una posible situación de emergencia que afecte a las redes, así como a las instalaciones receptoras, con la garantía de que se coordinarán adecuadamente las acciones a emprender resolver en el mínimo tiempo posible el problema presentado.</p> <p>Dicha sistemática establece las acciones y responsabilidades y todos los canales de comunicación y coordinación, interna y externa, con los Cuerpos de Seguridad y Protección Civil, Autoridades Locales y Autonómicas, Servicio de Atención al Cliente, y medios de comunicación.</p>
 <p>Situaciones de emergencias en edificios y plantas</p>	<p>Los centros de trabajo de MRG disponen de consignas de actuación para casos de emergencia, en las que se describen las actuaciones a desarrollar en caso de que éstos se produzcan. Además, nuestras instalaciones disponen de los correspondientes Planes de Autoprotección o Planes de Emergencia, en función de la legislación aplicable.</p>

Tipo de activos involucrados en la Gestión de riesgos



Gestión de emergencias

En MRG velamos y cuidamos de nuestros activos físicos, realizando el perceptivo mantenimiento preventivo y correctivo, proporcionando las condiciones óptimas en las instalaciones, maximizando el funcionamiento adecuado de los equipos y garantizando el suministro a nuestros clientes, tal y como se indica en el apartado de Fiabilidad y continuidad de suministro.

Por otro lado, en MRG contamos con las herramientas necesarias para prevenir y reducir el eventual impacto derivado de potenciales accidentes y situaciones de emergencia. A tal efecto, identificamos dos posibles situaciones de emergencia: en la distribución de gas y en edificios y plantas.

Para la gestión de la comunicación ante el caso de una contingencia grave, se dispone de un "Manual de gestión de la comunicación en situaciones de crisis" dónde se definen los protocolos que deben seguir los responsables de las distintas áreas de negocio y los procedimientos para la correcta gestión de la incidencia por el Comité de Crisis.

5.5 Ciberseguridad y gestión de riesgos en el tratamiento de la Información

Uno de los principales desafíos de las grandes organizaciones es proteger la información que manejan a diario. Hoy en día las empresas deben hacer frente a ataques maliciosos de individuos que tratan de encontrar debilidades para acceder a los sistemas de información.

En MRG, conscientes de los riesgos que entrañan la integración de la tecnología en los procesos de negocio,

la implementación masiva del teletrabajo, la migración masiva de datos a la nube y la seguridad en la cadena de suministro, contamos con un completo Sistema de Seguridad de la Información que gestiona los riesgos derivados de la ciberseguridad.

5.5.1 Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales

En 2022 Madrileña Red de Gas ha finalizado la implantación y certificación de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, según el estándar ISO 27001, modelo que está plenamente alineado con el actual Sistema Integrado de Gestión y dentro de cuyo alcance también ha quedado incluido el modelo de Gestión de Protección de Datos Personales.

Madrileña Red de Gas tiene designado a su Delegado de Protección de Datos, quien es la máxima Autoridad en la materia, participando en el Comité de Dirección, en el Comité de Auditoría y Riesgos y en el Comité de Ciberseguridad. Asimismo, se ha designado a un responsable del sistema de gestión de la Seguridad de la Información, así como a un responsable de la Seguridad Técnica que cuenta con el apoyo de un equipo de administradores.

Hemos establecido una metodología de Gestión de Riesgos en el tratamiento de la Información que incluye, tanto la determinación de los activos de la empresa como la valoración, evaluación de las amenazas y el análisis de los riesgos y su gestión a niveles aceptables, estableciendo un proceso de revisión que asegure su continuidad en el tiempo.

Tenemos identificados 11 grupos de activos, que se desglosan en 111 tipos de activos, habiéndose valorado

la criticidad de cada uno de ellos desde la perspectiva de su confidencialidad, integridad y disponibilidad, para posteriormente evaluar el riesgo como la combinación de la criticidad, probabilidad e impacto.

Por otro lado, el modelo de Gestión de Seguridad de la Información contempla la interacción con las partes interesadas por varias vías:

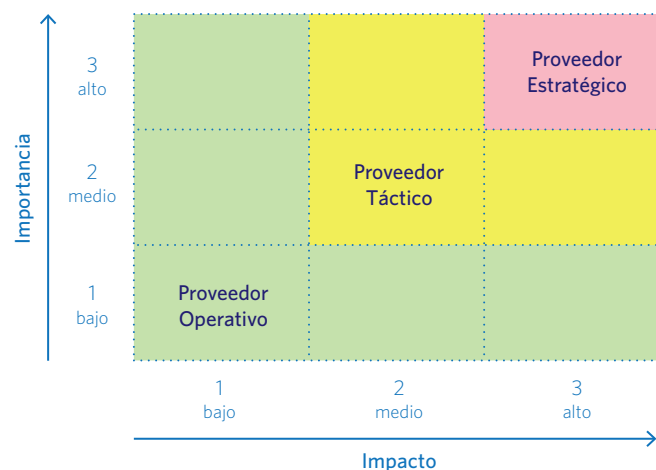
1. Publicación en la página web de las políticas de seguridad de la información y de protección de datos personales, así como de la información de tratamiento de datos personales destinada a los interesados, y cuya difusión además se refuerza a través de las diversas comunicaciones que se hacen llegar a los usuarios.
2. Gestión activa del buzón del delegado de protección de datos personales, al que han llegado un importante número de solicitudes.
3. Actividades de concienciación y formación de los empleados.
4. Interacción con los organismos y autoridades, como son la Agencia Estatal de Protección de Datos (AEPD) y el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE).

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

- La identificación de los proveedores más sensibles desde el punto de vista de la seguridad de la información, clasificándolos en función del riesgo de TI, determinando la criticidad del proveedor en relación a la actividad que desarrolla para MRG,

5. Gestión de riesgos

Clasificación de proveedores desde el punto de vista de la seguridad de la información y en función del riesgo de TI



así como el tipo de actividad y de acceso a la información. Como resultado se han clasificado los proveedores en tres tipos: operativo, táctico y estratégico.

- Nuevo curso de formación de protección de datos personales donde se han divulgado las novedades referidas a esta legislación publicadas estos años atrás destinado a la totalidad de la plantilla de la compañía, y que al cierre de diciembre había sido completado por el 58% de la misma estando prevista su continuidad durante 2023.

5.5.2 Ciberseguridad

El Foro Económico Mundial (WEF) continúa definiendo el Ciberataque como uno de los riesgos más probables y de mayor impacto para las instituciones y empresas siendo, por tanto, imprescindible situar la ciberseguridad entre sus prioridades, siendo el foco principal la dotación de ciberinteligencia, en tiempo real, a los recursos, técnicos y humanos.

Para evaluar nuestro nivel de madurez en Ciberseguridad, durante el año 2022 se llevaron a cabo dos evaluaciones de la misma:

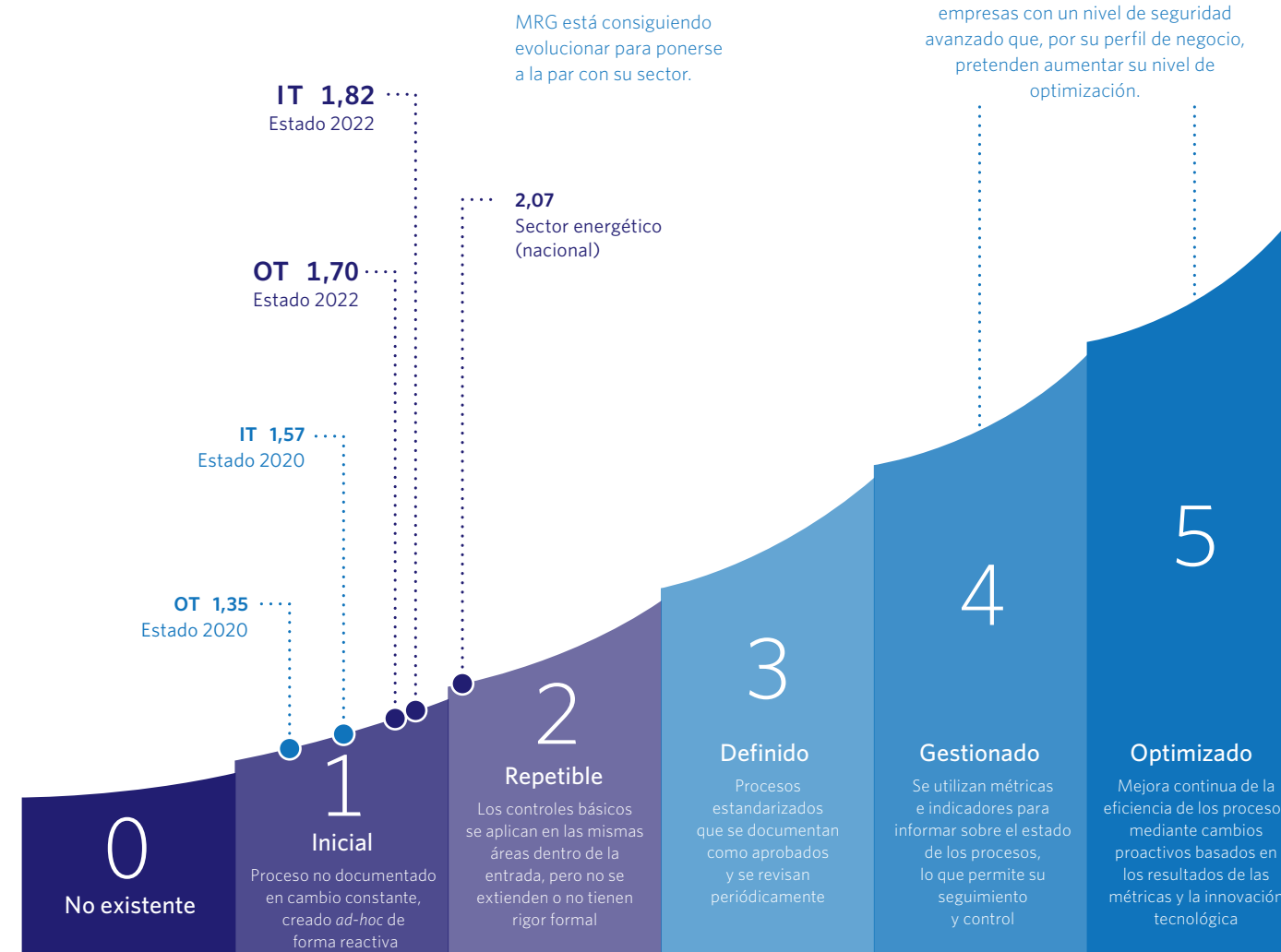
1. Evaluación del nivel de madurez en base al marco CyberIndustrial Strategy Framework (CISF) de Deloitte v2.0. Entre los objetivos de la evaluación se encuentra la revisión de proyectos establecidos en el Plan Director, la propia evaluación del nivel de madurez de Ciberseguridad, un Benchmarking del posicionamiento actual de MRG dentro del sector, así como la identificación de nivel de madurez

Contexto tecnológico de MRG

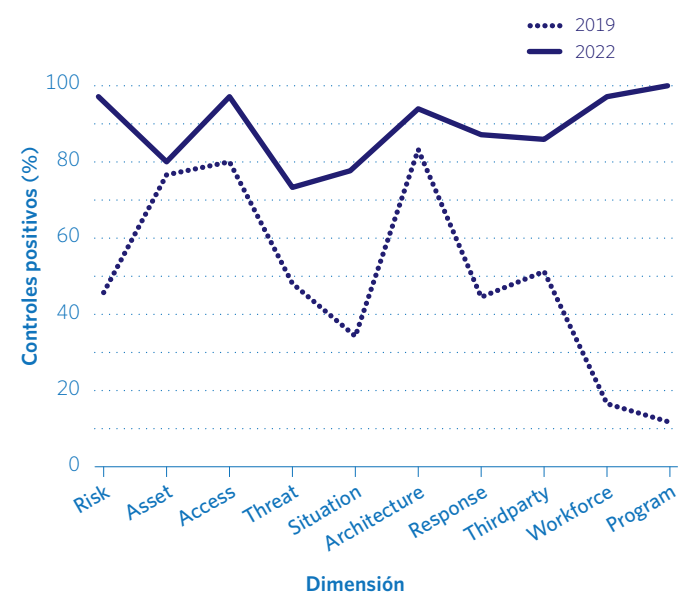
	Gran uso de servicios Cloud, teniendo su infraestructura IT desplegada en AWS, Azure, Google y Salesforce.
	Centro de control con monitorización 24x7 de toda la red de gas a través de un sistema de supervisión SCADA propiedad de Madrileña Red de Gas dentro de un servicio de hosting (Equinix).
	Subestaciones con variedad tecnológica de sistemas de control industrial (Automa, DataLogger, PLCs, RTUs) con conexión remota al SCADA.
	Alta dependencia de proveedores de servicios tecnológicos para la administración y mantenimiento de la infraestructura IT (Linkeit, Apser) y OT (ABEBA, Elecnor).

Estado actual (AS-IS) Nivel de madurez actual

La diferencia entre los entornos IT y OT de MRG está disminuyendo rápidamente ya que se han realizado grandes esfuerzos en este tiempo para actualizar sistemas obsoletos.



Evolución del nivel de madurez



objetivo, fortalezas y debilidades y definición del Plan de Acción para alcanzar dicho objetivo.

- Reevaluación del nivel de madurez del entorno OT (Tecnologías Operativas) utilizando el estándar C2M2. Tras la realización de la segunda evaluación del nivel de madurez del entorno OT (realizada en 2019), utilizando el estándar C2M2, se ha solicitado a Logitek que lleve a cabo una reevaluación utilizando el mismo estándar, teniendo en cuenta los resultados presentados durante la segunda evaluación y el conjunto de actividades realizadas por MRG para incrementar su nivel de madurez a día de hoy.

Los esfuerzos realizados estos últimos 3 años han tenido su fruto. La evaluación obtenida en este ejercicio es muy superior a lo obtenido años atrás. Se nota el esfuerzo dedicado estos años en crear y documentar diversos documentos, políticas y procedimientos para definir la gobernanza de la ciberseguridad.

Una vez realizadas las auditorías, anteriormente mencionadas, para el logro de los objetivos establecidos, se definió el siguiente Plan de Acción para 2022 en materia de Ciberseguridad, mostrándose a la vez su grado de cumplimiento.

Con el Plan, hemos mejorado las líneas de prevención y actuación, siguiendo las mejores prácticas en ciberseguridad, con acciones como, entre otras:

- Pruebas de penetración de redes: el “Pentesting” es una técnica basada en la simulación del papel de los usuarios malintencionados utilizando las mismas técnicas con el fin de descubrir posibles vulnerabilidades que pueden ser explotadas

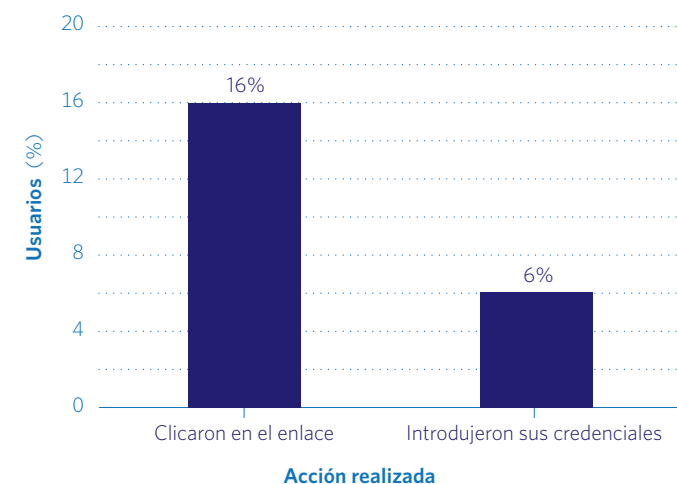
para acceder a información no autorizada. De los 78 servicios analizados, se encontraron 8 vulnerabilidades, ninguna de ellas crítica.

- Simulación de incidentes y recuperación de desastres: simulación de un ataque de ransomware en un ordenador o servidor de la empresa, con el objetivo de minimizar los efectos de un desastre o eventualidad, pudiendo retomar rápidamente el control.
- Estudio de exposición y venta de credenciales: investigación relativa a la sobreexposición de información asociada a activos de Madrileña Red de Gas en la red con el objetivo de identificar posibles vulnerabilidades o servicios indebidamente expuestos.
- Simulación de phishing: para comprobar el nivel de madurez de los usuarios y si estos tienen interiorizado el comportamiento deseado ante este tipo de ataques. La campaña incluye el envío de correos electrónicos maliciosos suplantando a Google con el fin de recolectar las credenciales de los usuarios.
- Formación y sensibilización: para MRG la concienciación en materia de ciberseguridad es fundamental. Para ello, hemos lanzado un nuevo plan de formación para ayudar a tomar conciencia de los riesgos que existen en el mundo digital y a prevenir cualquier intento de ciberataque, tanto en el entorno profesional como personal.

Plan de acción de MRG en materia de ciberseguridad 2022

Acción	Descripción	Ejecución (%)
Gestión de riesgos	Mejora del proceso de gestión de riesgos con cobertura TI y OT.	100%
Formación	Desarrollo de una Capacitación en Ciberseguridad Plan basado en roles y ejecución de actividades 1,64 formativas.	90%
Protección	Formalización de un esquema de clasificación de datos y definición de mecanismos de protección.	100%
Protección	Implementación y operación de una solución EDR (reemplaza DLP).	100%
Vigilancia	Simulación de incidentes de seguridad.	100%
Revisión de la seguridad	Actualización periódica de las políticas regulatorias de seguridad.	90%
Protección	Simulación de recuperación ante desastres.	100%
Vigilancia	Pruebas de penetración de red.	100%
Auditoría	Renovar auditorías de ciberseguridad.	100%




Resultado de la campaña de Simulación de phishing



Conclusiones de la campaña

- El 16% de los usuarios (22) hizo clic en el enlace.
- El 6% (8) de los usuarios compartió sus credenciales (36% de los que hicieron clic).
- Del total de 134, 112 usuarios no hicieron clic en el enlace ni introdujeron credenciales.
- Del mismo modo, muchos empleados fueron capaces de detectar las señales de alarma en las landing page, ya que no todos los que pincharon introdujeron sus credenciales.

Contexto tecnológico de MRG

Control	Indicadores / Fórmula	2021	2022
 Formación	Total empleados (%) que han recibido formación - concienciación en seguridad de la información - protección de datos.	8%	84%
 Seguridad de la información	Nº de incidentes de seguridad detectados provocados por phishing.	7	0
	Nº de incidentes de seguridad detectados provocados por spoofing.	1	0
	Nº de incidentes de seguridad detectados provocados por virus, spyware, malware u otros ataques vía correo electrónico.	1	0
	Nº de incidentes de seguridad con pérdida de información.	0	0
 Protección de datos	Nº de consultas sobre la gestión de los datos personales.	32	18
	Nº de incidencias de protección de datos.	9	72
	Nº de solicitudes de ejercicio de derechos de protección de datos personales.	407	125

Nuestro objetivo es que todos los empleados y colaboradores de MRG sean la primera línea de defensa frente a las ciberamenazas, para así garantizar la seguridad y protección de toda nuestra información.

Se trata de un plan dinámico, adaptado al perfil de cada usuario, con contenidos multimedia, y que, a través de vídeos y juegos interactivos, logra que, dedicando unos pocos minutos semanales, todos los usuarios estén en continua formación y alerta.

Todo ello reforzado con campañas informativas relacionadas con la ciberseguridad que asientan los contenidos formativos y sensibilizan a todos al máximo nivel. Entre otras:

Descubre a los impostores:

Actividad de treinta minutos en la que el usuario demuestra sus conocimientos en ciberseguridad.

Aprende a identificar un phishing:

En un minuto enseñamos algunos tips para analizar los emails que recibe a diario el usuario.

La máquina del tiempo:

Juego en el que en treinta minutos ponemos a prueba los conocimientos de ciberseguridad.

¿Sabes cómo crear una contraseña segura?:

Enseñamos a detectar los errores más comunes a la hora de elegir una contraseña.

5.5.3 Seguridad de la Información en cifras

Además de la información aportada en los párrafos anteriores, a continuación, se describen algunos de los principales indicadores usados como referencia para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, comparándose únicamente con el ejercicio anterior en el que se comenzó con su medición.

6

Negocio sostenible

6. Negocio sostenible

Importe neto de la cifra de negocio

	2020	2021	2022
Retribución a la distribución	142.936	145.756	133.110
Otros ingresos no regulados ¹	3.447	3.614	3.351
Otros ingresos no regulados por indemnizaciones	191	163	216
Otros ingresos regulados ²	15.041	19.432	17.491
Ingresos derivados de GLP	12.305	15.447	10.939
Ingresos derivados de GLP no regulados	15	41	15
Total (miles €)	173.935	184.453	165.122

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

² Otros ingresos regulados corresponden a servicios conexos a la actividad de distribución de gas natural, cuyos precios se determinan en la regulación.

6.1 Nuestros retos de negocio

En Madrileña Red de Gas, como empresa básicamente distribuidora de gas natural en la Comunidad Autónoma de Madrid, en el proceso de análisis de materialidad, tanto desde la perspectiva interna como externa, hemos evaluado un conjunto de retos y aspectos clave para el negocio, que por su impacto sobre los grupos de interés y para el futuro de la compañía, resultan absolutamente prioritarios.

Por un lado, nuestro accionista único, precisa de resultados económicos a medio y largo plazo, se trata de la sostenibilidad económica, si bien el compromiso de los socios con el desarrollo sostenible, marca las políticas y estrategias de la compañía. Extendemos la red, conscientes de que nuestra razón de ser es distribuir energía, sin pretender resultados económicos cortoplacistas, aunque siempre buscando la mayor eficiencia y eficacia de nuestros procesos.

Extender la red y trabajar por conseguir nuevos puntos de suministro, dentro de las reglas del mercado regulado, es la línea estratégica que nos ha permitido crecer, llegar hasta donde estamos como empresa, y pensar en seguir desarrollando el negocio, pero actualmente esta línea tiene nuevos retos. Los compromisos en la lucha contra el cambio climático, de todos los gobiernos y sociedades, nos marcan la clara necesidad de ser partícipes del proceso de transición energética. Desde Madrileña Red de Gas estamos colaborando e impulsando proyectos innovadores que nos permitan a futuro hablar de la distribución de gases renovables como el hidrógeno verde o el biogás en nuestras propias redes. Participar en este proceso de transición y transformarnos en él, será clave para nuestra existencia en el futuro.

El acceso a la energía que la red de distribución ha llevado a los distintos distritos y municipios de la Comunidad

Autónoma de Madrid, tiene valor para la sociedad en la medida que su suministro es fiable y continuo, además de por supuesto, seguro. Esto es posible gracias a un mantenimiento excelente de nuestras instalaciones y a la organización de nuestros servicios de emergencia 24 horas. Ahora estamos trabajando para prepararnos desde el área de Operación de Red y Mantenimiento, para continuar en el futuro ofreciendo la misma garantía de suministro cuando por nuestras redes circulen gases renovables.

Como servicio, pensamos que más allá de que la operativa trabaje para garantizar el suministro, es imprescindible que las comunicaciones con nuestros clientes y usuarios finales sean ágiles, con procesos eficientes y resolutivos. Para nosotros siempre ha sido relevante la orientación al cliente y hemos aprovechado todas las opciones que las nuevas tecnologías nos brindan.

6.2 Generando valor económico

El año 2022 se ha caracterizado por estar marcado por el conflicto entre Ucrania y Rusia y por la alta volatilidad e incertidumbre en los mercados. Bajo este contexto, MRG sigue mostrando la capacidad de mantener estabilidad frente a ciclos económicos adversos y hechos inesperados, obteniendo unos excelentes resultados que confirman gran resiliencia financiera, así como solidez y previsibilidad en la generación de ingresos.

El EBITDA en 2022 ha sido de 130.4 millones de euros, un 8% menor que en 2021 debido principalmente a los menores ingresos registrados por una menor demanda de gas por temperaturas más bajas y debido también al recorte regulatorio. El año 2022, ha sido el segundo dónde el año

EBITDA

	2020	2021	2022
Resultado de explotación	106.375	106.285	96.874
Amortizaciones	29.944	31.514	30.420
Otros resultados	2.103	698	1.123
Exceso de provisiones	0	0	0
Pérdida, deterioro y variación de provisiones	659	-326	356
Indemnizaciones	280	636	884
Gastos por servicios bancarios	387	412	324
Deterioro de mercadería, materias primas y otros	0	0	0
Deterioro y resultado por enajenación inmovilizado	-27	2.099	428
Total EBITDA (miles €)	139.721	141.318	130.409

¹ El EBITDA se define como el resultado de explotación + amortizaciones + otros resultados + exceso de provisiones + pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales + indemnizaciones netas + gastos por servicios bancarios y similares + deterioro de mercaderías, materias primas y otros aprovisionamientos + deterioro y resultado por enajenación del inmovilizado.

6. Negocio sostenible

Valor económico generado y distribuido

	2020	2021	2022
Importe neto de la cifra de negocios	173.935	184.453	165.122
Ingresos financiero	8.454	16.073	91.221
Valor económico directo generado	182.389	200.526	256.343
Gasto por aprovisionamientos	-8.386	-15.675	-8.415
Gasto por servicios exteriores	-15.815	-17.991	-17.997
Gasto por otros resultados	-2.103	-698	-1.123
Costes operacionales	-26.304	-34.364	-27.535
Salarios y beneficios de los empleados	-9.951	-10.263	-10.321
Pagos a proveedores de capital	-27.923	-27.682	-34.694
Gasto por tributos y pago por impuesto de sociedades	-11.056	-9.469	-8.066
Pagos al gobierno	-11.056	-9.469	-8.066
Inversiones en la comunidad	0	0	0
Valor económico distribuido	-75.234	-81.778	-80.616
Valor económico retenido (miles €)	107.155	118.748	175.727

Nota: GRI 201-1: Valor económico directo generado y distribuido 2016

de gas ha cerrado el 30 de septiembre, de acuerdo con la metodología del actual periodo regulatorio (2021-2026).

Examinando nuestro indicador GRI 201.1 Valor económico generado y distribuido 2016, nuestras cifras de 2022 nos hablan de 80.616 (miles €) de valor económico distribuido, 1,4% menor que en 2021, y un valor económico retenido de 175.727 (miles €), con un claro incremento originado por los elevados ingresos financieros de 2022.

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.

6.3 Expansión de nuestra red: en el presente mirando al futuro

La estrategia de crecimiento sigue focalizada en la expansión rentable y sostenible en nuestro territorio y territorios adyacentes. Somos plenamente conscientes de la necesaria mirada hacia los gases renovables, tanto como respuesta en nuestra lucha contra el cambio climático como ante la creciente sensibilidad social, no solo frente a las emisiones, también ante la necesidad de un mercado energético estable. En esta disyuntiva, entendemos que la expansión de la red de distribución de gas natural mira al presente y al futuro, podemos decir que hablamos de un gas y una red que facilitan el acceso a la energía y la transición energética; hablamos de una fuente de energía considerada taxonómicamente verde, en este periodo de transición, y hablamos de una red de distribución capacitada para a futuro distribuir H2 o biogás.

Actualmente, el problema que existe en la distribución de gases renovables no es la red sino la capacidad generadora de estos gases. Por ello apoyamos proyectos que a futuro puedan suponer esa fuente de gas renovable que podamos distribuir, mientras seguimos expandiendo nuestra red instalaciones de canalización que, aunque distribuyan gas natural, estén preparadas al 100 % para la distribución de biometano e hidrógeno.

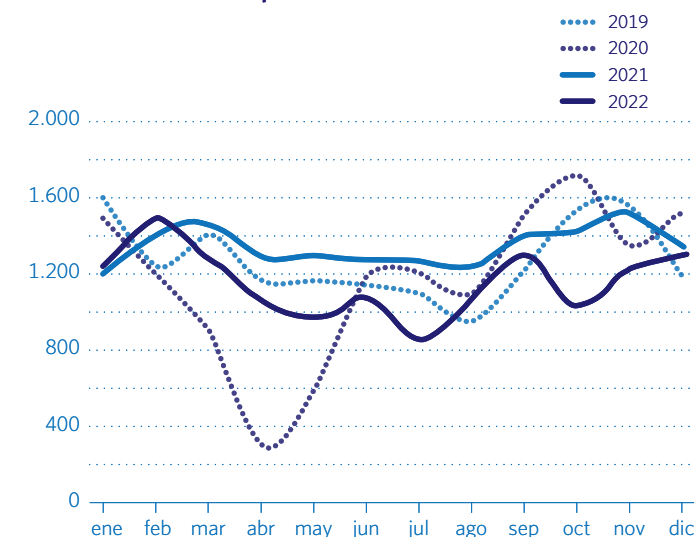
La situación actual de crisis energética global, los efectos de la guerra en Europa, así como los continuos cambios regulatorios están generando un impacto importante en el mercado energético y en particular en el sistema gasista. Estos factores han impactado sobre el crecimiento en nuevos puntos de suministro, que ha sido menor que en años anteriores.

Madrileña Red de Gas ha conseguido en 2022, un total de 13.299 nuevas instalaciones de Gas Natural puestas en servicio consecuencia a partir de las acciones comerciales para crecimiento orgánico de la Dirección de Expansión.

A cierre de 2022, Madrileña Red de Gas distribuye gas a 908.984 puntos de suministros, de los cuales 900.911 son de gas natural y 8.073 de GLP. Este crecimiento, junto con el generado con otras acciones de crecimiento inorgánico, ha permitido que Madrileña Red de Gas supere la cifra histórica de los 900.000 puntos de suministro, situándose como la compañía distribuidora de Gas Natural que más crece en España y acercándose a la segunda posición en volumen total de instalaciones.

Analizando los datos más globales de nuestro esfuerzo en expansión, comparando desde 2020, observamos como en 2022 efectivamente hemos hecho un gran esfuerzo, aunque las cifras finales de energía suministrada han sufrido un

Puesta en servicio - Expansión

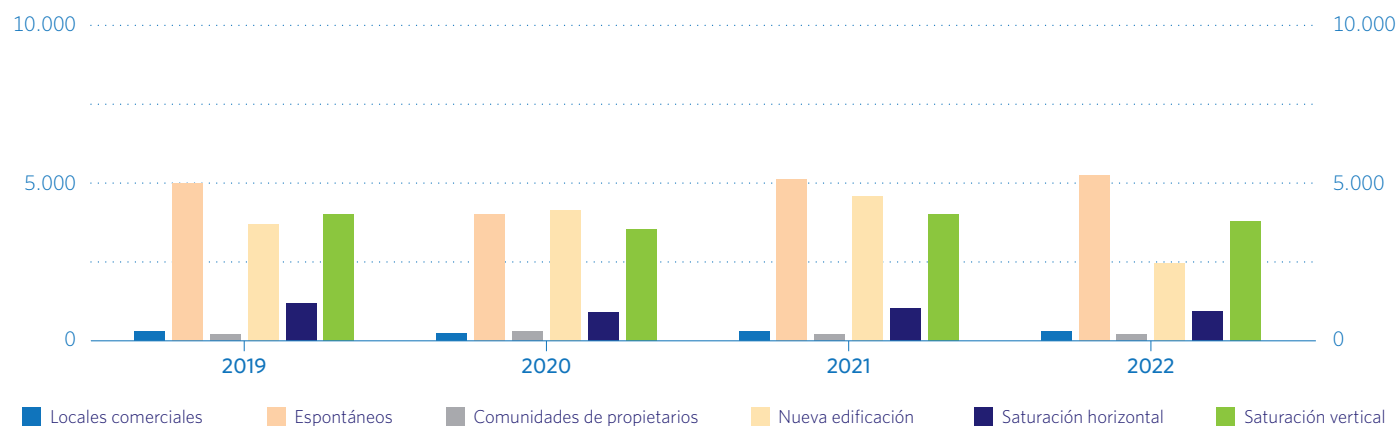


Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados

	2020	2021	2022
Clientes GNL	890.027	893.311	900.911
GWh	10.044	10.605	9.351
inversión Expansión (Millón €)	14,3	13,1	14,0

Nota: GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados

Segmentación por mercados



ligero descenso ante la compleja situación que hemos vivido con la crisis energética.

Si analizamos la evolución de captación de nuevos puntos de suministro segmentando por tipología de mercados, se observa el efecto sobre el mercado de nueva edificación debido a los cambios regulatorios, asociado al Código Técnico de Edificación, en favor de la electrificación y la aparición de nuevas tecnologías. En Madrileña Red de Gas estamos trabajando para ofrecer a los promotores nuevas soluciones de hibridación para calefacción y nuevas estrategias como los gases renovables.

No se observan, sin embargo, grandes alteraciones en el resto de los mercados de gas natural (Saturación Horizontal (SH), Saturación Vertical (SV), Espontáneo (ES) y locales Comerciales (CO)) manteniendo una tendencia continuista con años anteriores. Hay que considerar que la zona geográfica de distribución de gas es predominantemente

residencial y que la capilaridad de la red de Madrileña Red de Gas es tal, que se encuentra pocas zonas a las que no se disponga de red de distribución.

Esto pone en valor una vez más el éxito de nuestra política comercial, innovando con nuevas estrategias y canales para llegar al usuario final.

Este año 2022 hemos incrementado el esfuerzo comercial con distintos tipos de campañas para impulsar la saturación vertical y horizontal:

- Campañas específicas en todo el territorio: destinadas a incrementar el mercado de SH y SV y encaminadas a movilizar hasta 6.000 viviendas a través del canal convencional de las empresas instaladoras y dirigidas a la impulsión de nuevas canalizaciones y saturación de las existentes con impacto sobre cada vivienda generando una oferta específica de su interés.

- Campaña digital en las grandes Redes Sociales: a través de Facebook e Instagram y dirigida a 37 municipios, a fin de captar puntos de suministro del mercado de SH. Controlada y gestionada directamente por los gestores de mercado. Se adjuntan ejemplos de imágenes y mensajes utilizados
- Campaña de individualización de sistemas centrales en Comunidades de Propietarios (GP): debido al incremento del precio del gas, algunas Comunidades se plantearon individualizar los servicios centrales de calefacción, muy especialmente donde se producen problemas de impagos. Desde MRG facilitamos esta elección de más fácil implantación con una campaña especial.

En lo que refiere a la nueva edificación (NE), a lo largo del año 2022 se ha dotado de suministro de gas natural a un total de 4.129 viviendas. De ellas 2.595 viviendas están dotadas de calderas de uso individual y 1.534 con calderas centrales. Este año se ha puesto claramente de manifiesto la introducción de otras soluciones para las necesidades energéticas de las edificaciones, como la aerotermia y la geotermia. La entrada en vigor de la modificación del CTE (Código Técnico de la Edificación) durante 2022 ha constatado tales cambios (Este Código Técnico sigue permitiendo el uso del gas natural obteniendo igualmente, la máxima calificación).

Mediante las campañas comerciales de 2022 hemos conseguido que más de 220 Empresas Instaladoras nos acompañaran en este viaje firmando nuestra oferta pública 2022 y los Planes Comerciales publicitados a través de nuestra web.

Desde nuestra Dirección de Expansión hemos trabajado intensamente con los promotores, manteniendo reuniones con cada uno de ellos a fin de intentar conocer las

preferencias energéticas de sus futuras promociones y transmitirles las posibilidades existentes.

La “eficiencia” de los sistemas de aerotermia depende de la zona geográfica donde sean instalados. En Madrileña Red de Gas hemos realizado junto a la empresa de ingeniería ESCAN, un análisis en detalle, que hemos compartido en nuestras reuniones con los promotores inmobiliarios. Entre las principales conclusiones compartidas, vemos como la aerotermia provoca picos de consumo durante su arranque, especialmente en los días de más frío o calor, lo que puede causar cortes de seguridad en los diferenciales de las viviendas, o incluso provocar cortes en la red eléctrica afectando a otros vecinos.

Por otro lado, las calderas de gas son compatibles con los gases renovables. Actualmente incluso admiten un 20% de hidrógeno en unidades comerciales y se prevé un crecimiento de este porcentaje en los próximos años.

Durante 2022 y en colaboración con la Empresa Energética y Aedas Homes se ha firmado el primer acuerdo para instalar calderas de gas natural como apoyo a los equipos de aerotermia (180 viviendas - Majadahonda).

Desde MRG promovemos la hibridación aerotermia – gas natural, incidiendo en importantes aspectos como como la mejora de la mejora de eficiencia energética, mantenimiento de calificación energética, menor coste del ciclo de vida, fiabilidad, mejora de la garantía de servicio y la preparación hacia el futuro, pensando en los gases renovables, que implica la red de gas natural.

Si hablamos de clientes de gran consumo, el gas natural sigue siendo imprescindible en toda la industria. Este

Aportamos la garantía y la fiabilidad necesaria al mix energético

Otro hito conseguido este año ha sido el suministro de gas natural al *District Heating* de Móstoles. Los *District Heating* o las redes de distrito están compuestas por una instalación central de generación de energía y una red de tuberías, normalmente enterradas, por las que circula y se distribuye la energía térmica mediante la circulación de vapor o agua caliente.

El *District Heating* de Móstoles es la mayor red urbana de España de calefacción y agua caliente sanitaria, ACS, para 6.500 viviendas. Se inauguró en 2017 y la central está compuesta por dos calderas de 5.000 kW de biomasa y una caldera de apoyo de 2.000 kW más dos de 5.000 kW de biomasa con un consumo previsto de 5.934 toneladas de biomasa por año.

Después de cinco años de funcionamiento, se ha incluido un apoyo de gas natural instalando dos calderas de 4.600 kW y una de 1.650 kW, ya que sólo con biomasa no se conseguía los rendimientos de los equipos térmicos esperados y necesarios.

año a pesar de la incertidumbre originada por la crisis de Ucrania, al tratarse de un suministro estable y seguro para la industria, hemos obtenido excelentes resultados, incrementando el consumo de 180 GWh y 466 nuevos puntos de suministro.

En línea con nuestra labor de facilitar el acceso a la energía queremos destacar la incorporación de tres crematorios: El Escorial, Colmenar Viejo y Valdemoro. Los dos primeros usaban otras fuentes de energía, como son el gas propano y gasóleo respectivamente. Las empresas que los explotan apostaron por instalar nuevos hornos con gas natural como combustible, mejorando de esta forma la eficiencia de estos y las emisiones medioambientales. La peculiaridad que tienen todos estos crematorios, debido a su actividad, es que se encuentran a las afueras de los municipios por lo que MRG realizó una gran inversión al tratarse de obras complejas y lejanas de la red de distribución para que pudieran contar con la energía más respetuosa con el medio ambiente.

6.4 Esforzándonos en la innovación, favoreciendo el futuro de los gases renovables

Conscientes de la importancia de impulsar y formar parte del proceso de transición energética estamos trabajando junto a otras compañías en estudios y proyectos innovadores, favoreciendo la incorporación de los gases renovables en el futuro mix energético.

CavendisH2

Participamos como socios de SEDIGAS en el estudio CavendisH2 que analiza la competitividad de los gases renovables y su papel en la transición energética.

Alcance del proyecto CavendisH2



El estudio incluye la viabilidad del uso de la infraestructura gasista existente para suministrar distintos tipos de gases renovables, incluyendo el blending de hasta el 20% y 100% de hidrógeno en volumen, así como los costes de su adaptación en caso de ser necesario.

Tras analizar en profundidad la competitividad de los gases renovables y la inversión necesaria para adaptar las infraestructuras gasistas actuales, se llevó a cabo un comparativo con el escenario de Alta electrificación para poder dilucidar cuál será el mejor camino para lograr la descarbonización de la economía.

Teniendo en cuenta la competitividad de las distintas soluciones de descarbonización y el análisis de adaptación de la red gasista para suministrar hidrógeno, se ha definido un escenario energético de convivencia de tecnologías denominado "Escenario base: CavendisH2" en el que

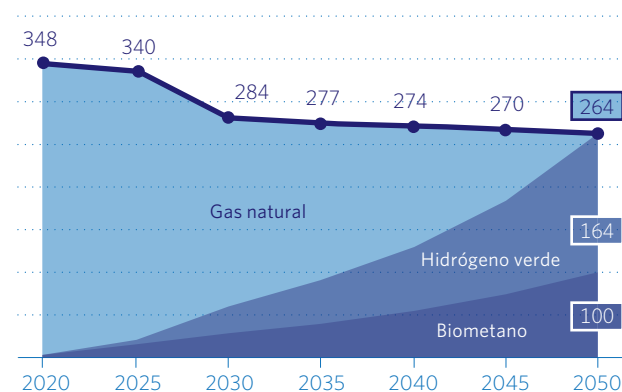
El escenario propuesto supone una reducción relevante de la demanda energética final del 19%, pasando de 835 TWh en 2020 a 680 TWh en 2050. Esta reducción de demanda viene determinada principalmente por medidas de eficiencia energética e introducción de nuevas tecnologías en los sectores Residencial y Terciario, así como cambios modales en el consumo e introducción de nuevas soluciones en el sector Transporte.

Esta demanda energética se traduce en un incremento significativo de la electricidad (crecimiento anual del 1,1%), manteniendo una demanda similar de gas (creciendo en el sector del Transporte, un 0,3% anual) y reduciéndose drásticamente el consumo de petróleo.

Adicionalmente a la demanda final de gas (residencial terciario, industrial y transporte), que en 2050 sería de 180 TWh, el escenario definido considera también el consumo de gas asociado a la generación, cogeneración y otros. Por lo que, teniendo esto en cuenta, la demanda total de gas alcanzaría los 264 TWh en 2050.

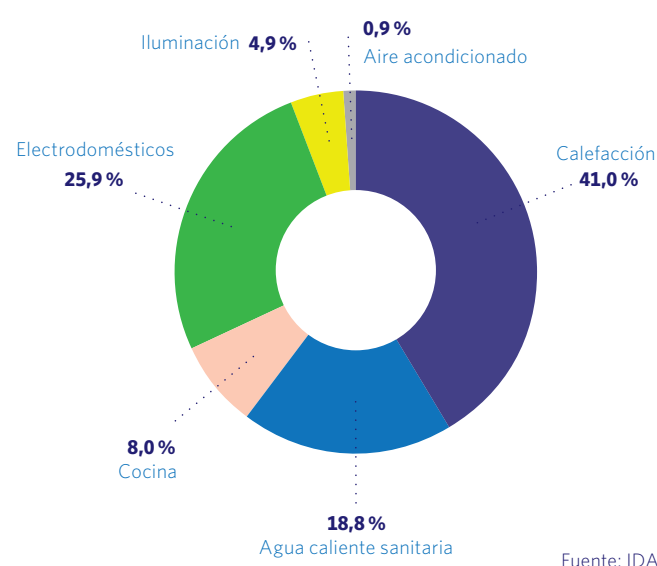
En línea con los objetivos de descarbonización, esta demanda total de gas se cubriría completamente con gases renovables, hidrógeno (134 TWh) y biometano (130 TWh).

Escenario base CavendisH2
Mix renovables (TWh)



Como resultado del análisis de competitividad realizado se concluye que las soluciones asociadas a gases renovables serían competitivas, conviviendo con otras tecnologías, en todos los segmentos de consumo a partir de 2030, consolidándose como la opción de referencia a partir de 2040

Estructura del consumo energético del sector residencial por usos
Media del periodo 2010-2020



Fuente: IDAE

se ponen en valor tanto los gases renovables como la electrificación.

En términos de costes, el escenario CavendisH2 plantea una alternativa que supondría una inversión anual marginal un 30% inferior al escenario de Alta Electrificación, principalmente debido a un menor coste de refuerzo de la red eléctrica y un menor coste de adaptación de los equipos de los usuarios residenciales.

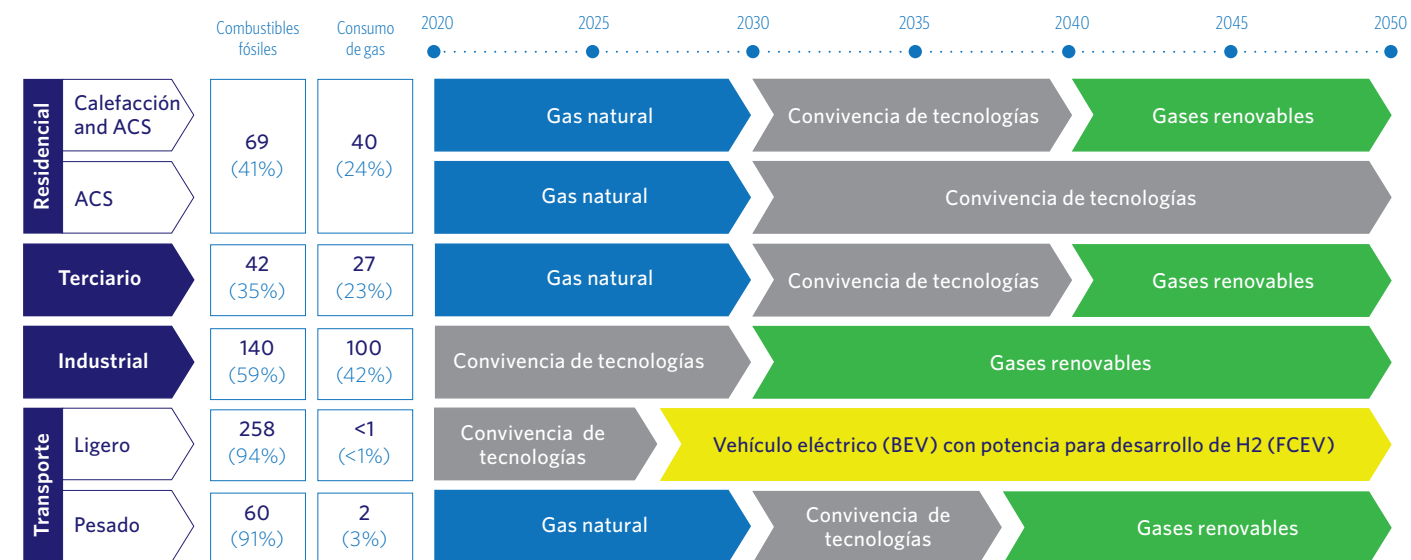
Además de un menor esfuerzo de inversión, la mayor penetración de los gases renovables en el escenario CavendisH2 complementaría el desarrollo de las energías renovables para la generación eléctrica, lo que supondría un sistema más fiable, flexible y seguro, reduciría las potenciales barreras de entrada, requiriendo una inversión menor en términos de subvenciones, e impulsaría el desarrollo del papel de España como generador y exportador de hidrógeno.

H2 como alternativa para el consumo doméstico

Entre 2010 y 2020, la calefacción y el agua caliente sanitaria (ACS) supuso el 60,3% del consumo energético del sector residencial. Las fuentes energéticas para abastecer dicha demanda son mayoritariamente el gas natural y la electricidad.

MRG apuesta por el uso de gases renovables como vector energético en la calefacción de nuestros hogares. Entre la elección de gases descarbonizados, el hidrógeno no genera emisiones de gases de efecto invernadero en el punto de uso, en su combustión solo genera vapor de agua. Se posiciona como una de las claras alternativas para contribuir a la descarbonización del sector doméstico y terciario, gracias a su capacidad de proporcionar un

Análisis de la competitividad de las diferentes tecnologías, por sector
% sobre total demanda del sector



Esquema del proyecto de uso de H2

Por otro lado, se ha estudiado el potencial impacto técnico y económico que tendría la introducción de hidrógeno en el sistema gasista. La red actual estaría preparada para operar hasta con un 20% de hidrógeno con algunas modificaciones. En el largo plazo, y en un escenario de 100% hidrógeno, sería necesario acometer actuaciones, de forma que se asegure la compatibilidad de materiales y se refuerce la capacidad de determinados elementos, entre otros:

- **Conducciones:** Más del 97% de la red de conducciones de transporte y distribución de gas se encuentra preparada para un escenario de 100% hidrógeno, siendo necesario inspeccionar y en su caso reemplazar el 3% restante, así como reforzar a nivel de capacidad algunas zonas de distribución.

- **Estaciones de compresión:** Es necesario el reemplazo de la turbina y el compresor, entre otras medidas, así como incrementar su potencia para vehicular hidrógeno y una potencial reubicación en función de los flujos de hidrógeno.
- **Estaciones de Regulación y Medida:** No parecen existir problemas de compatibilidad de materiales ni operación, aunque sí será necesario el refuerzo o ampliación de capacidad de aquellas ERM que alcancen niveles de saturación elevados al vehicular hidrógeno.
- **Contadores:** Será necesario su reemplazo progresivo por contadores electrónicos preparados para hidrógeno, con el objetivo de evitar potenciales errores metrológicos en contadores de membrana y posibles problemas de capacidad en resto de tipologías de contadores.

6. Negocio sostenible

suministro energético flexible, adaptado y continuo, pero es preciso abordar proyectos que avancen en su aplicación real, saliendo del entorno actual, fundamentalmente demostrativo.

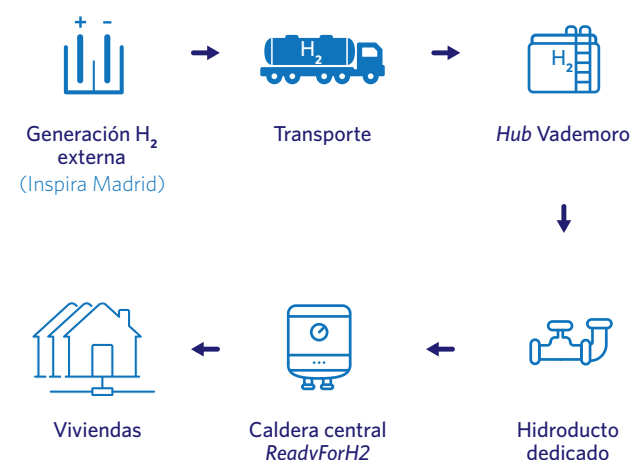
Esta preocupación por buscar alternativas al gas natural es algo que no solo se está produciendo en España, en otros países de Europa se están realizando proyectos similares. El hidrógeno plantea muchos retos, tanto técnicos como regulatorios, pero MRG es clara en su apuesta por este gas.

Acuerdo con Pryconsa: utilización del H₂ para calefacción y Agua Caliente Sanitaria (ACS)

De la mano de Pryconsa, una de las principales promotoras de vivienda de España, se firmó un acuerdo en 2022, para dar hidrógeno a un edificio de nueva construcción y utilizarlo para cubrir las necesidades de calefacción y de agua caliente sanitaria.

El proyecto de uso de H₂ renovable dará cobertura a las necesidades de calefacción y de ACS a una promoción de 98 viviendas, ubicada en Valdemoro y cuya construcción se iniciará en el año 2023.

Esquema del proyecto de uso de H₂



Producción del hidrógeno.

El hidrógeno utilizado, estimado en 25 toneladas al año, se producirá de manera externa al proyecto. Este hidrógeno será generado mediante energías renovables, teniendo con ello la calificación de hidrógeno verde y contribuyendo así a la descarbonización de las viviendas.

Transporte del hidrógeno.

Una vez producido, el hidrógeno será transportado por medio de contenedores móviles llamados MEGC (Multiple Element Gas Containers) hasta la estación de carga e inyección situada en las cercanías de las viviendas. En esta infraestructura es donde se ubicará el principal almacenamiento de hidrógeno, formado por depósitos que contendrán el hidrógeno en forma gas y a presión.

Almacenamiento.

Similar a una de las plantas de GNL que ya operamos, el almacenamiento estará formado por la conexión

de suministro desde el MEGC a los depósitos de almacenamiento, los propios depósitos verticales, y por la conexión de inyección de hidrógeno desde los depósitos de almacenamiento al hidroducto.

Estos depósitos están dimensionados para contener una reserva de hidrógeno suficiente para varios días de máximo consumo de las viviendas, con lo que aseguramos la garantía de suministro de las mismas. Conforme las viviendas demanden el hidrógeno, este se odorizará antes de su salida y se inyectará en un hidroducto construido para el proyecto, que comunicará el almacenamiento con la promoción de viviendas.

Utilización.

El hidroducto, tras recorrer la distancia que separa las viviendas del almacenamiento, terminará en la acometida del edificio. Una vez aquí, el hidrógeno se conducirá hacia la sala de calderas centralizada de la promoción de viviendas.

La generación de calor para calefacción y ACS se hará mediante caldera central, constituida por un equipo roof-top preparado tanto para gas natural como para hidrógeno. Dentro del equipo se realiza un proceso de combustión en el que el hidrógeno vuelve a juntarse con el oxígeno del aire, generando calor y vapor de agua.

Esta centralización permitirá utilizar el hidrógeno de manera eficiente y segura. Aprovechando la baja densidad que posee, cualquier fuga del gas se dirigirá hacia la parte superior del edificio y escapará sin causar concentraciones destacables.

El uso del hidrógeno dará la posibilidad de que toda la producción de calor que demanden las viviendas sea proporcionada por una fuente de energía limpia, innovadora y sin dependencia de otros países.

Proyecto Inspira Madrid

Según ya avanzamos en nuestra memoria 2021, Madrileña Red de Gas, junto con FRV, el Grupo Ruiz, y la colaboración de la Federación Profesional del Taxi de Madrid participa en el proyecto más importante de movilidad con hidrógeno verde en la Comunidad de Madrid en la actualidad. El objetivo inicial del proyecto es participar en la cadena de valor del hidrógeno, buscando descarbonizar las flotas de movilidad pública urbana de Madrid, siendo un proyecto único en esta Comunidad.

Durante el desarrollo del proyecto se han ido explorando nuevas alternativas y el hidrógeno verde que se producirá en el proyecto irá dedicado tanto a la movilidad como al uso industrial.

El proyecto se acometerá con un enfoque modular, flexible y adaptable que permite su escalabilidad en sucesivas fases de expansión.

- Fase 1. Instalación de un electrolizador de membrana polimérica (PEM) de 5 MW para la producción de hidrógeno verde y despliegue de 5 hidrolineras de acceso público.

En esta fase el consumidor mayoritario será la flota de taxis de la Comunidad de Madrid, estimándose una transformación de 650 vehículos. Por parte de Grupo Ruiz, se prevé una transformación de 5 autobuses a vehículos de pila de combustible.

- Fase 2. Escalamiento de la infraestructura de generación de hidrógeno. El diseño permite la posibilidad de escalar la capacidad del electrolizador hasta 10 MW. Respecto al suministro, se prevé la

6. Negocio sostenible

ampliación de la red a 8-10 hidrolineras, además de aumentar su capacidad de suministro (pasando de 300 kg a 600 kg dispensados). Se espera alcanzar la transformación de 1.000 vehículos de la flota del sector del taxi y de 20 autobuses.

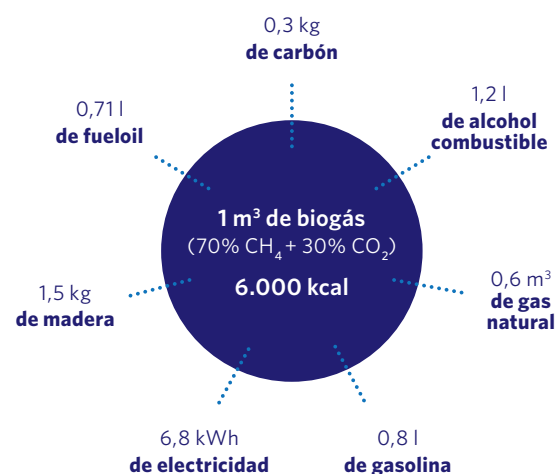
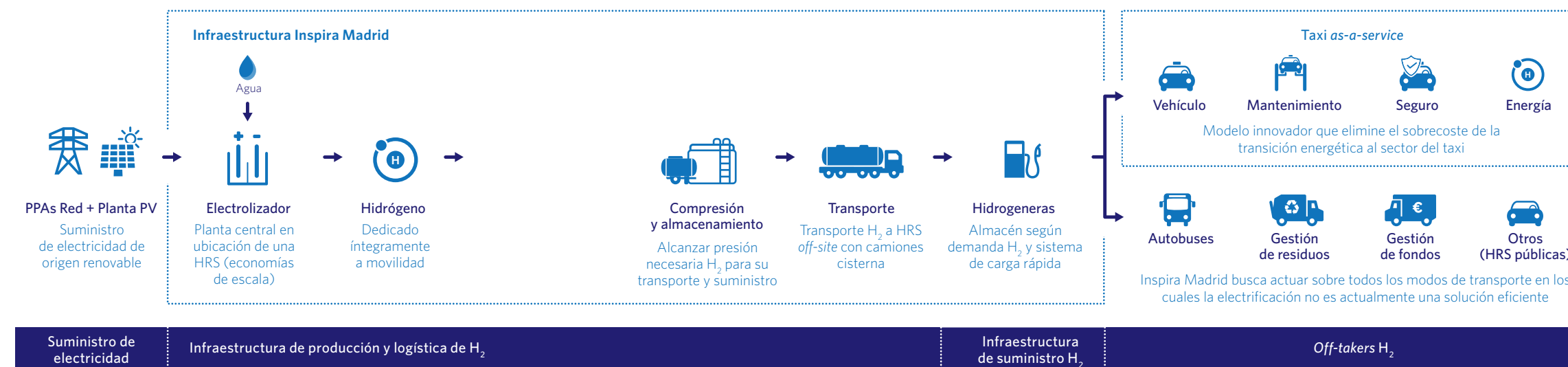
Durante 2022 Inspira Madrid se ha presentado a dos de los principales programas de ayudas de los fondos Next Generation UE. El Programa MOVES II de Incentivos a la Movilidad Eficiente y Sostenible y el programa H2 PIONEROS que, junto a los programas de cadena de valor industrial del hidrógeno renovable, han sido las primeras líneas de ayudas para el impulso del hidrógeno renovable aprobadas por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) dentro del Proyecto Estratégico para la Recuperación y Transformación Económica de Energías Renovables, Hidrógeno Renovable y Almacenamiento (PERTE ERHA).

Además, el consorcio está trabajando en la presentación del proyecto a las ayudas de la Unión Europea correspondientes al programa CEF Transport (Connecting Europe Facility) destinado a la financiación de infraestructuras que promuevan el desarrollo de la Red Transeuropea de transporte.

BIOMETANO

Por último, aunque es una línea de trabajo que dentro de este informe hemos querido detallar en el capítulo de Impacto Ambiental, en concreto para aportar nuestros esfuerzos en el marco de la economía circular, si queremos reseñar en este apartado la presencia de MRG en cuatro proyectos de Biometano de la Comunidad de Madrid.

Inspira Madrid



6.5 Fiabilidad y garantía del suministro

Madrileña Red de Gas debe asegurar la seguridad y la garantía de suministro en todos los puntos de la red de distribución y plantas satélite. Se trata de una actividad regulada con unas obligaciones legales de calidad de servicio, que MRG cumple marcándose objetivos más allá de las obligaciones.

La operación de los sistemas, se lleva a cabo a través de las actividades de la planificación, balance de gas, el control de calidad del gas, operación de la red y de las instalaciones desde el centro de control utilizando la tecnología SCADA, gestionando las incidencias y emergencias que puedan surgir y las actividades de mantenimiento necesarias.

Para la gestión de las emergencias, según hemos detallado en el capítulo de riesgos, contamos con procedimientos claros de actuación y coordinación, así como el entrenamiento obtenido a través de los simulacros.

Para las urgencias contamos con el Centro de Control de Urgencias (CCAU) que dispone de los medios necesarios, humanos y materiales, para recibir todos los avisos de urgencias y comunicarlos de forma ágil, clara y fiable a los equipos encargados de la atención de los avisos, durante 24 horas los siete días de la semana. La notificación de una emergencia a la línea de mando de los servicios técnicos afectados se realizará siempre según lo indicado en el Plan de Emergencia.

6. Negocio sostenible

El CCAU dispone de un sistema telefónico para la atención de las urgencias, cuyas llamadas quedan grabadas durante dos meses.

Los equipos de intervención de urgencias, cuentan con los conocimientos técnicos y operativos que permitan asegurar su correcta actuación, tanto en las acciones a desarrollar en redes de transporte y de distribución, como en instalaciones receptoras, así como las especificaciones de prevención de riesgos laborales relacionadas con dichas acciones.

La prioridad de un aviso vendrá dada en función del nivel de riesgo que, a priori, se puede deducir de la información recogida en la recepción del aviso. Esta se establece en cinco niveles: 1, 2, 3, 4 y 5 que abarcan desde la actuación inmediata hasta la actuación programada, en función del nivel de riesgo o urgencia que se establezca.

- Son avisos de Prioridad 1, los relacionados directamente con la seguridad, es decir, aquellos en los que se informe de que se ha producido un accidente o se deduzca que puede existir una situación de riesgo inmediato o la llamada la realice uno de los servicios públicos locales, estando en todos ellos presuntamente involucrado nuestro suministro. La actuación será inmediata debiéndose atender la media de los avisos en un período inferior a 30 minutos en condiciones normales, y ninguno de ellos deberá superar los 60 minutos, salvo casos especiales justificados.
- Se clasificarán como avisos de Prioridad 2, aquellos que informen de una situación que por la información recogida no presenta riesgo inmediato, problemas relacionados con nuestro suministro en

una cierta concentración geográfica, o que afecten al suministro de clientes industriales o comerciales importantes por las características que reúnen. La actuación será inmediata con atención en un período inferior a 1 hora en condiciones normales y en todos los casos no superior a 2 horas, salvo casos especiales justificados. Estos avisos se atenderán de modo análogo a los de Prioridad 1, pero en caso de simultaneidad pasarán a segundo término.

El CCAU podrá prestar apoyo al equipo de intervención a través del manejo de la cartografía de la red y el apoyo logístico que resulte necesario.

En los avisos de Prioridad 1 y 2, el equipo de atención de urgencias no se retirará nunca del lugar del incidente hasta la puesta en seguridad de la instalación o la resolución de situación que generó el aviso y, además, hasta que haya remitido la información de la actuación efectuada y reciba la autorización del CCAU.

Existe con posterioridad un análisis de resultados y una elaboración de informes de emergencia. Este análisis permite valorar los tiempos de respuesta y de las operaciones y sirve para detectar oportunidades de mejora. A estos informes se suma la emisión de informes periódicos, con análisis de la actividad semanal y mensual de la atención de urgencias, calculando los ratios que permiten evaluar la calidad del servicio.

La fiabilidad de las instalaciones y por tanto del servicio se consigue gracias a las actividades de mantenimiento que se realizan en la red de distribución y las plantas satélite. Contamos con un sistema para la gestión del mantenimiento que parte de nuestra Norma Técnica NT-200.

La NT-200 Parte 04, establece los criterios y procedimientos técnicos para el mantenimiento de las redes de distribución, acometidas e instalaciones auxiliares. El documento establece los criterios para llevar a cabo el plan de mantenimiento preventivo y la gestión del mantenimiento correctivo. Se dispone de un catálogo de incidencias, causas y resoluciones, que facilitan la generación de las órdenes de correctivo

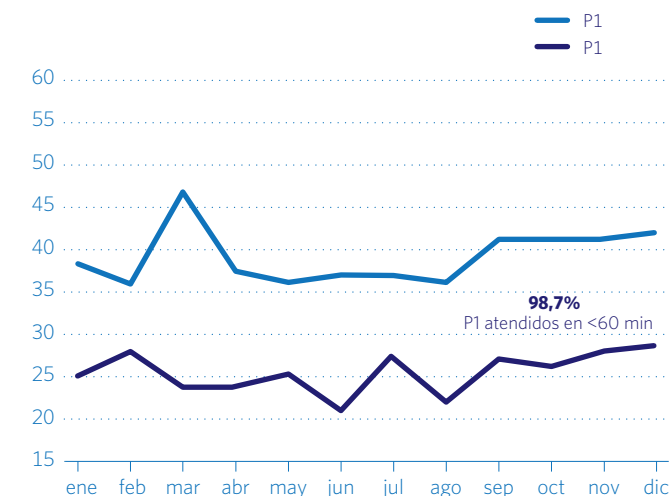
De la misma forma la NT-200 parte 5 y parte 6, establecen los criterios para el mantenimiento de las plantas satélites de GLP, GNL y todos equipos auxiliares.

La Norma Técnica, establece para cada las canalizaciones de la red y los distintos activos y equipos que forman parte, las actuaciones de preventivo a realizar y su frecuencia, en función de su categoría, categoría que viene determinada por diversos factores como: vulnerabilidad, caudal nominal, composición de la instalación, número de clientes afectados, existencia o no de teleinformación, el suministro o no industrial y las características del mismo, el nº de actuaciones de correctivo que hayan existido en un año, etc.

De esta forma se establecen las actuaciones de vigilancia de la traza, vigilancia de las obras para el mantenimiento preventivo de redes y acometidas, y las visitas de inspección, visitas exhaustivas y mantenimiento integral para Estaciones de Regulación y Mediada, Estaciones de Medida, válvulas, etc. Detallando para cada intervención los puntos de control o listas de chequeo y las actuaciones en función de los resultados.

Los procedimientos recogen igualmente los planes de actuación de limpieza, herbicidas y raticidas.

Tiempo de atención de avisos según la prioridad (minutos)



Atención de urgencias

	2020	2021	2022
Acumulados Avisos P1	837	1.099	1.040
Acumulados Avisos P2	3.679	5.393	3.987
Tiempo medio atención P1 (min)	27	25	26
Tiempo medio atención P2 (min)	41	43	39

Los avisos se clasifican en dos niveles: Prioridad 1 (P1) para aquellos avisos relacionados de forma directa con la seguridad y de Prioridad 2 (P2) para aquellos otros avisos que informen de una situación que, por la información recogida, no presentan riesgo inmediato.

En el año 2022, el departamento de Urgencias de MRG atendió un total de 10.253 avisos de Urgencia.

El tiempo de atención de los avisos más urgentes fueron en el caso de los Prioridad 1 de 26 minutos (de un total de 1.040 avisos) y en los avisos de Prioridad 2 (de 3.987), 39 minutos.

Dentro de la tipología de avisos más relevantes se atendieron 116 avisos de roturas de nuestra canalización por terceros, atendidos en 29 minutos de promedio.

Plan de Mantenimiento normativo

Durante 2022 hemos realizado el 100 % del Plan de Mantenimiento establecido por la normativa vigente y la norma interna de MRG, sobre los 6054 Km de red, de las Instalaciones auxiliares, las 5 plantas satélites de GNL y 128 plantas de GLP existentes, realizando para ello más de 14000 actuaciones programadas.

Hemos gestionado el correcto funcionamiento de los sistemas de regulación en sus distintas presiones, realizando la correspondiente vigilancia reglamentaria sobre la red de gas, el control de estanqueidad de 2548 Km de la red de gas operando más de 7000 válvulas para comprobar su correcto funcionamiento, realizando cerca de 1000 acciones de pintura/limpieza de los elementos de red y 6990 mediciones sobre los equipos que aseguran la Protección Catódica de las redes de acero.

Dentro de los planes de actuación de MRG para 2022, se han efectuado las renovaciones, mallados y actuaciones correctivas necesarias para mantener las condiciones de seguridad en la red y de garantía del suministro en las redes de gas natural y GLP, sustituyendo materiales como acero, fundición y/o cobre, por tubería de polietileno. Renovando durante este año 2022 cerca de 800 metros de red de cobre y acero en redes de GLP.

En colaboración con diferentes empresas, organismos públicos y clientes se han atendido las solicitudes recibidas para retransmitir la red de gas por afecciones a nuevos desarrollos urbanísticos, carreteras de la comunidad de Madrid, construcción de nuevos edificios, etc. Realizando aproximadamente 200 metros de retransmisiones sobre la red de gas.

Por último, es importante resaltar que somos plenamente conscientes de los cambios asociados a la transición energética. Nuestro equipo humano debe estar capacitado para atender la futura red de distribución, con gases renovables, H2 y BIOGÁS. Para ello hemos puesto en marcha un proyecto de capacitación, con un plan de formación para las personas de Operación y Mantenimiento y un primer proyecto de conversión de una red de gas natural a una red de gas hidrógeno. Estas son nuestras actuales líneas de trabajo:

- Formación de conocimiento del H2 general, ofrecido por diferentes agentes externos de formación.
- Divulgación interna de los conocimientos progresivos que se van adquiriendo en este ámbito:
 - Resultados del análisis de capacidad de las redes de MRG en el caso de utilización del 100% de gas hidrógeno.
 - Publicaciones específicas del Think Tank de hidrógeno de Sedigas.
 - Puestas en común de los resultados obtenidos en los diferentes análisis y experiencias en UK respecto la utilización del gas hidrógeno en las redes de distribución gasistas.
 - Exploración en el mercado de equipos de detección para gas hidrógeno aplicable a la actividad de distribución de gas.
 - Participación en los estudios de viabilidad de los diferentes proyectos y solicitudes relacionados con el H2.

- Realización del Proyecto de conversión de redes de gas natural a gas hidrógeno del municipio de Villanueva del Pardillo en Madrid, realizado por un equipo de diez técnicos de Operaciones de Red, en el que se describen las adecuaciones necesarias en la red de distribución, sus secuencias, y los costes para conseguir la conversión a H2. Esta primera fase se corresponde con el análisis de la red, en una segunda fase se abordarán las necesidades en la parte de instalaciones de clientes y aparatos de consumo.

6.6 Orientación al cliente

De acuerdo con el modelo de negocio regulado en el que trabajamos, nuestra cadena de valor aguas abajo nos habla de dos categorías de clientes, las empresas comercializadoras que son las que mantienen la relación contractual con los usuarios finales, y para ello necesitan de nosotros la red de distribución y los servicios asociados (altas, ceses, medida, facturación, etc. y precisan que nuestra atención en los puntos de suministro sea la esperada por los usuarios) y los usuarios finales a los que aportamos, a través de su contrato con las comercializadoras, los servicios de conexión, acceso, inspección periódica y atención a urgencias ante cualquier problema. Con los usuarios de GLP, actuamos también como comercializadora.

Nuestra razón de ser es el servicio y siempre hemos trabajado para lograr elevados niveles de satisfacción. Desde Madrileña Red de Gas hemos aprovechado desde hace años las posibilidades que la digitalización ofrece para adaptarnos a las necesidades de los clientes. Hemos trabajado para crear espacios digitales de comunicación:

oficinas virtuales, canales vía WhatsApp con entre otros, que facilitan la relación y comunicación con los usuarios finales cada vez más exigentes con la eficacia y minimización del tiempo necesario para sus gestiones; o en el desarrollo de plataformas de comunicación con las comercializadoras que soporten los procesos de mensajería requeridos por la reglamentación. La pandemia en 2020 aceleró este proceso de transformación digital.

Este año 2022 marcado, como ya hemos comentado a lo largo del informe, por el repunte de los precios del gas hasta niveles récord en agosto del 2022 y enorme incertidumbre sobre el mercado energético, ha condicionado las necesidades de los clientes: muchos usuarios finales han cambiado de contratos con las comercializadoras para acogerse en el mercado regulado a la tarifa de último recurso, ha habido un crecimiento destacado en la necesidad de los usuarios a ser facturados a partir de lecturas reales y no estimadas, ha crecido considerablemente la necesidad de revisión de los contadores para asegurar la calidad de su medida. Todo ello nos ha llevado a mejorar nuestros procesos y canales para mantener los exigentes niveles de servicio que nos gusta tener.

En 2022, hemos llevado a cabo nuevamente un estudio de Experiencia Cliente, para analizar en profundidad las expectativas y percepción de las comercializadoras, sus necesidades no correctamente cubiertas, índices de satisfacción (CSI), el nivel de recomendación (NPS) así como el Customer Effort Score (CES) para medir la percepción de cómo de fácil o difícil ha sido la gestión con MRG, identificando las necesidades de mejora para poner en marcha las acciones necesarias. Nos apoyamos en una empresa externa que realizó el estudio. Para ello entre

Principales conclusiones del estudio

- La facilidad para contactar con MRG en emergencias y la capacidad de respuesta y eficiencia de las gestiones son los aspectos con importancias medias más altas, y en donde debemos centrar esfuerzos para mejorar la satisfacción.
- Los procesos: Nuevos puntos de suministro y Cambio de suministrador sufren el mayor descenso de satisfacción respecto estudios anteriores. A la inversa que Ceses y cortes que mejora notablemente.
- En Facturación y Atención al cliente es donde se dan los mejores índices de satisfacción.
- El Índice de Satisfacción Global obtenido bajo un punto frente a estudios anteriores, 76, 4% frente a 77,4%.
- El valor medio de Customer Effort Score, CES, fue de 7,4.
- Y respecto al Nivel de recomendación NPS, 8,63 frente a 7,55 de estudios anteriores.

los meses de junio y julio llevó a cabo 67 entrevistas a 20 contactos de 9 comercializadoras, preguntando sobre 8 tipos de servicios o procesos de MRG.

Para seguir avanzando en nuestra comunicación con las comercializadoras, hemos asentado la implantación de IOGAS, lanzada a finales de 2021. Se trata de una plataforma de intercambio de mensajería que aborda las directrices de la CNMC, en cuanto a formatos y validaciones, pero aplicando nuevas tecnologías que favorecen la experiencia cliente: control de la operativa, validación en tiempo real y facilidad de integración y acceso.

Más allá del estudio específico comentado, en Madrileña Red de Gas las actuaciones en el servicio sobre el usuario final las acompañamos de una encuesta que nos permita medir la satisfacción, todo lo que hacemos se evalúa. Sólo en Inspección Periódica, hemos recibido más de 21.600 respuestas durante el año 2022. Vemos claramente que a pesar de ser un año complicado hemos logrado mantener el índice de satisfacción de clientes (CSAT) en el 7,6 (sobre 10) y Google My Business en un 4,0 (sobre 5) considerando los dos últimos trimestres. <https://madrilena.es/compromiso/>.

Si examinamos la evolución de los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los clientes tras el servicio, observamos una clara mejora.

Y, ¿qué hemos hecho durante 2022 para lograrlo?

- Hemos trasladado a nuestros clientes consejos para ahorrar gas sin necesidad de realizar grandes inversiones, poniendo a su disposición un decálogo de 10 ideas, junto a un video tutorial, informándolo

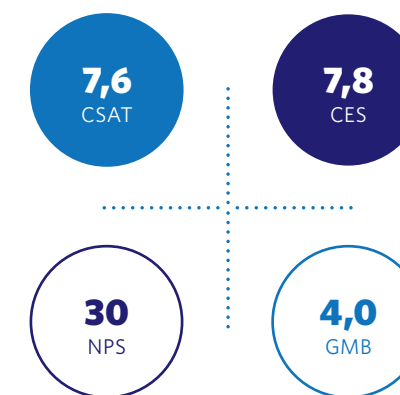
a través de comunicaciones a clientes y la web (https://youtu.be/zBTB_l73gxs).

- Un total de 65.000 clientes de los que no teníamos una lectura real de su contador desde hace más de 1 año, nos la han facilitado gracias a nuestras campañas de información para cumplir normativa, poder facturar por consumos reales, y evitar estimaciones.
- Hemos tramitado más de 175.000 cambios de comercializador (+218%), frente a los 80.000 del 2021, principalmente a comercializadoras reguladas con Tarifas de Último Recurso, manteniendo los plazos y calidad de servicio.
- Hemos realizado más de 57.000 visitas a campo.
- Hemos optimizado nuestro canal WhatsApp de atención al cliente, ofreciendo un canal premium en atención y experiencia de cliente.
- Hemos realizado más de 57.000 revisiones de contador, cambiándolo en el 11% de las ocasiones, principalmente por averías.

Examinando nuestros esfuerzos en las plataformas de comunicación con los clientes:

WhatsApp se ha ido consolidando como canal de excelencia. En el último trimestre del 2022, hemos implantado una nueva versión, logrado automatizar el 57% de las conversaciones. Es el registro de lectura de contador el proceso estrella, aportando fotografía del mismo, utilizando Inteligencia Artificial con lenguaje natural y un OCR de procesamiento de fotografías de contador.

Puntuación Key Performance Indicators (KPIs) en 2022



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

Encuestas de satisfacción

	2020	2021	2022
Inspección periódica	7,06	8,73	9,01
Operaciones domiciliarias	6,54	7,63	7,18
Altas	8,01	8,02	8,24

Contextualización de las llamadas del Call Center

Nuestra base de datos de clientes, nos permite identificar al cliente a través de la llamada que este realice al Call Center. Se ha implantado una lógica que tras identificar al cliente, detecta la situación en la que se encuentra el punto de suministro contextualizando dicha situación en el CRM que da soporte al Call Center a través de la pantalla, ayudando al agente a orientar la gestión de la posible solicitud que el cliente desea tramitar, y prevenir cualquier tema urgente que se deba tratar o información extra que debe tener el cliente. Se han parametrizado en esta lógica 45 escenarios posibles, priorizando en esta primera fase, escenarios relacionados con el proceso de Lecturas, Inspección Periódica, Puestas en servicio y Operaciones domiciliarias relacionadas con la interrupción del suministro, siendo los niveles de identificación de algún contexto en el 64% de las llamadas.

Implantación de engagement para gestionar solicitudes

Con el objetivo de potenciar la resolución a los clientes en la primera comunicación "First Call Resolution" a través de cualquier canal, se ha implantado un sistema de engagement con más de 70 tipos de mensajes en los canales de email, SMS y WhatsApp, correspondientes a 8 procesos, principalmente sobre las solicitudes que nos llegan por parte de las empresas comercializadoras. El objetivo es mantener al cliente siempre informado aportándole valor, tanto de procesos propios como lecturas o inspección periódica, como de las solicitudes que MRG recibe de las empresas comercializadoras. Entre las comunicaciones, hay mensajes informativos de gran valor al cliente como un informe personalizado de sus consumos, hasta la posibilidad de modificar una cita, ver la foto del técnico o ver su ruta hasta que llega al domicilio del cliente.

Potenciamos la autonomía de los clientes cuando quieren facilitar la lectura del contador

Con el objetivo de potenciar la autonomía de los clientes, a la hora de facilitar la lectura de su contador a MRG, además de optimizar canales digitales como la Oficina Virtual o el WhatsApp, se ha reforzado la ayuda y orientación a través del canal de call center, indicando a los clientes que contactan con MRG a través de este canal, como pueden facilitar la lectura a futuro, a través de nuestros canales digitales (información sobre las plataformas, secciones específicas, información necesaria, etc.) consiguiendo, tanto disminuir las lecturas registradas a través de call center, como aumentar las registradas a través de otros canales.

En cuanto a nuestras actuaciones en los puntos de suministro:

La inspección periódica ha sido nuestro proceso mejor valorado por el cliente en 2022, dando continuidad a los logros de 2021. Hemos trabajado sobre los siguientes retos para lograrlo:

- Hemos trabajado para consolidar nuestras agendas ofreciendo la disponibilidad necesaria que permita el cambio de cita a los clientes, sin afectar al éxito en el cumplimiento de las inspecciones periódicas que debíamos hacer en 2022.
- Hemos tenido muy en cuenta la información aportada por nuestros clientes a través de los diferentes canales, incluyendo especialmente las quejas y reclamaciones o los comentarios de las encuestas realizadas al fin de cada actuación. Un importante ejemplo en este sentido es que se ha

incrementado el número de Justificaciones de Corrección de Anomalías recepcionados antes de emitir la comunicación de corte, llegando al 83%.

- Este año hemos cerrado las reclamaciones en el plazo establecido, consiguiendo que un 98% se cierre en un día.

En 2022 hemos realizado un gran volumen de trabajos proactivos en operaciones domiciliarias, destacando:

- El 2022 destaca por el gran volumen de operaciones en campo derivadas de la proactividad de Madrileña Red de Gas y de la inquietud de los clientes ante el aumento de la factura solicitando la revisión del contador. Se han realizado 57.659 visitas a campo con una efectividad del 76% de las cuales se ha acabado cambiando el contador al 11% de los clientes visitados principalmente por incidencia en el mismo.
- Los clientes han sido más autónomos desde su perfil de Oficina Virtual, y han llegado a cambiar casi el 22% de las citas en la agenda por su cuenta, cuando el dato de años anteriores apenas superaba el 10%.
- Por otro lado, destacamos que en Mantenimiento de IRC de los 745 trabajos de reparaciones realizados en 2022 en ninguno de los casos se ha superado las 72h en dar gas estando la media en 24h.

Por último, es importante destacar el esfuerzo realizado para dar cumplimiento a las medidas urgentes en el sector, en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania.

Estas iniciativas precisan de cambios en los procesos y desarrollos informáticos derivados de los cambios normativos que genera. Madrileña Red de Gas ha debido adaptarse en unos plazos mínimos para la correcta implantación de las medidas:

- Una mayor flexibilización de contratos RDL 6/2022, RDL11/2022, RDL18/2022 y su última publicación RDL 20/2022.
- Una nueva tarifa de último recurso de gas natural aplicable temporalmente a las comunidades de propietarios de hogares (RDL18/2022).
- Mejora de la información disponible para el consumidor de gas natural en materia de consumo energético y elección de comercializadora (RDL18/2022).

6.6.1 Gestión de quejas y reclamaciones

Un camino fundamental para la mejora de nuestros servicios, es la atención de las reclamaciones, quejas y denuncia de irregularidades. En Madrileña Red de Gas hemos definido un proceso que recogemos en nuestro procedimiento general PGSG-130, que revisamos en 2021 para adaptarlo a las opciones que nos prestan las nuevas tecnologías.

Nuestro Centro de Excelencia es la unidad responsable del proceso, si bien cuando no se pueden solventar directamente se derivan a la unidad de Expansión o de Operación de Red, según corresponda, para su resolución. Cuando no se trata de demandas de servicio sino de

Resolución de quejas y reclamaciones

Periodo de información	Quejas recibidas	Recibidas / 100.000 clientes	Quejas resueltas	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%	99,9%
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%	99,8%
T3 2021	5.100	558	5.100	558	99%	100%	99,9%
T4 2021	6.277	686	6.273	685	94%	100%	100%
T1 2022	9.434	1.032	9.432	1.032	98%	100%	99,5%
T2 2022	8.716	959	8.715	959	96%	100%	99,1%
T3 2022	9.349	1.029	9.309	1.024	97%	100%	99%
T4 2022	11.586	1.275	11.296	1.243	87%	97%	99%

posibles afecciones al medio ambiente, desde el Centro de Excelencia se derivan a las unidades encargadas de su resolución según tipología, de acuerdo con nuestro procedimiento PGSG-070 Comunicación.

Los canales de entrada de las reclamaciones son diversos: desde nuestro servicio de atención telefónica, el buzón genérico de las comercializadoras, nuestro buzón genérico ateci, la oficina virtual a través de la página web, nuestra App (WhatsApp y Mensajes de texto) y los escritos (tanto oficiales como de cliente), siendo todas registradas en SAP. El canal históricamente más utilizado por los clientes suele ser el telefónico a través del Call Center, donde el cliente

es atendido a través de diferentes opciones de IVR, para la que la mayoría de las solicitudes puedan tener una solución inmediata gracias a la automatización de respuestas mediante árboles de decisión.

En nuestra oficina virtual, hemos mejorado claramente la atención de las demandas a través de la introducción de los bots (software de inteligencia artificial). Estos bots permiten navegar por la sección de reclamaciones de la oficina virtual de MRG, a través de soluciones, en función de la solicitud que se quiera tramitar. Esto ha significado que la gran mayoría de las reclamaciones realizadas a través de este canal se puedan cerrar en el día. Se han creado chatbots

para hacer la experiencia más agradable a los clientes y su interacción con el servicio de atención al cliente más rápido y sencillo.

Otra de las iniciativas implantadas son los «Viajes de Cliente», para el tratamiento de aquellas reclamaciones que puedan presentar una mayor dificultad, a través de la cual se pretende lograr una mayor satisfacción de los clientes estableciendo con ellos una 'conversación fluida' y un seguimiento personalizado durante todo el proceso hasta su resolución, donde los clientes están informados en tiempo real, a través de la oficina virtual, de las intervenciones realizadas y del estado de sus reclamaciones así como de la información relacionada con ellas.

El Centro de Excelencia, diariamente realiza un control de las reclamaciones. Semanalmente realiza un informe y reporting con toda la información que puedan necesitar las unidades para gestionar adecuadamente las reclamaciones que deban solucionar. Mensual y trimestralmente obtiene los KPI de seguimiento. Y cuando identifica la necesidad, elabora y eleva informes "ad hoc" ante reclamaciones relevantes.

Una vez resueltas las reclamaciones en Madrileña Red de Gas realizamos una encuesta de satisfacción para evaluar los mecanismos y las medidas de resolución. Anualmente se analiza el nivel de satisfacción con el servicio prestado como fórmula para la mejora continua.

En nuestro espacio <https://madrilena.es/compromiso/> presentamos nuestros indicadores de quejas y nuestras acciones de compromiso para resolver los motivos de las quejas frecuentes.

6.7 Eficiencia y eficacia en nuestros procesos y servicios, gracias a la digitalización

En Madrileña Red de Gas llevamos muchos años trabajando para avanzar en la digitalización de nuestros procesos. Bajo el paraguas del proyecto Darwin lanzado en 2019, trabajamos con el propósito de hacer evolucionar nuestra cultura y nuestros sistemas y procesos hacia una transformación digital total que sitúe al cliente y grupos de interés en el centro de nuestra estrategia. Año a año hemos ido creciendo fundamentalmente en la digitalización de los procesos de portabilidad para nuestros trabajos en campo, así como en las herramientas que facilitan la comunicación con nuestros clientes, y a la gestión de los procesos que soportan el servicio, mejorando tiempos de respuesta y dando soluciones más eficaces. La oficina virtual, la plataforma LOGAS son algunos ejemplos en este sentido, que hemos señalado en el apartado de orientación al cliente de este capítulo.

Desde las diferentes unidades organizativas, con el apoyo que se precise del departamento del Sistemas y Operaciones de cliente y su aprobación a nivel de seguridad, se han buscado soluciones para digitalizar los procesos, trabajando fundamentalmente en la mejora de la eficiencia.

Oficina virtual de instaladores

Desde la Dirección de expansión en el año 2022, nos hemos centrado en ampliar los servicios de oficina virtual para el área de instaladores, realizando una fuerte inversión para la mejora del apartado personalizado en la web para las empresas instaladoras. Se ha realizado un espacio digital para la creación de expedientes relacionados con acometidas nuevas o nunca puestas en gas, en instalaciones de viviendas residenciales hasta 50kw a través de nuestra

Oficina Virtual, permitiendo ver su estado y gestionar las solicitudes las 24h del día.

Con la implementación de la presentación telemática al 100% desde abril del 2022, en todo el año se han recibido un total de 636 expedientes, con una media de tiempo de tramitación de 2,52 días naturales.

Del mismo modo, dicho avance digital también incluyó las solicitudes de cortes de gas, necesarias para la colocación de una toma nueva en una instalación común. A lo largo del 2022 se gestionaron un total de 152 solicitudes. El promedio en el tiempo de gestión de estos expedientes fue de 3,94 días.

Este progreso ha permitido que también las comunicaciones interdepartamentales se hayan visto agilizadas, eliminando casi al completo los emails para estas gestiones, y permitiendo asociar inmediatamente un expediente a unos puntos de suministro concretos. Por todo ello, el seguimiento y control del proceso puede ser llevado al detalle, en cualquier momento y con acceso a la información por cualquier persona implicada en cualquiera de sus estados.

Respecto al futuro, tenemos el objetivo que todos los trámites que una empresa instaladora necesite hacer con MRG sean unificados a través de la web.

Adicionalmente, durante el 2022 se ha continuado la expansión de la herramienta Enerty, donde se han tramitado más de 8.000 certificados de instalación IRG3 de la zona de distribución de MRG. Además, hemos incorporado al flujo de certificación los Justificantes de Corrección de Anomalías en Inspecciones Periódicas.

Con estos dos proyectos, Madrileña Red de Gas sigue apostando por fidelizar nuestro canal comercial y empresas colaboradoras, invirtiendo en el desarrollo de herramientas que facilitan la labor y trabajo diario que repercute en la captación de nuevos clientes.

Gestión de mercado potencial y redes de terceros

En colaboración con la ingeniería REINS y dando continuidad al proyecto de gestión de potencial iniciado durante 2021 para la visualización de todo el territorio gestionado por MRG segmentando por mercado y suministro. Durante este año 2022, se ha desarrollado el visualizador de gestión de redes de terceros.

Teniendo como base la tecnología de Google Maps y a través de la de superposición de capas de catastro y cartografía de nuestra red, hemos conseguido desarrollar una visualización geo posicionada de los futuros desarrollos urbanísticos donde, a través de la firma de un convenio de colaboración con los promotores del suelo, se construirán las futuras redes preparadas para gases

renovables dando entrada también a las futuras redes de hidrogeno renovable.

A través de las fichas de control y el detalle por colores, podemos visualizar todos aquellos futuros desarrollos para los cuales hemos emitido informes de viabilidad correspondientes para las futuras redes. La leyenda de información nos da el detalle por colores de en qué situación se encuentran los diferentes desarrollos urbanísticos en nuestro territorio.

Mejoras en nuestro proceso y portal de compras

En línea con el proceso de digitalización, en la unidad de Compras disponemos de la herramienta SAP y el portal el AVANTI para nuestra comunicación y gestión de procesos con los proveedores. Se trata de un portal que nos permite incorporar las distintas funcionalidades de forma progresiva. En 2021 pusimos en marcha un módulo de facturación cuya implementación se ha consolidado en 2022. Hemos conseguido eliminar la facturación en papel, con el consiguiente ahorro de papel además de la mejora del proceso. Nuestros proveedores envían las certificaciones y a través de un workflow de aprobación y se mete en SAP directamente, reduciendo tiempos e ineficiencias; en 2022 hemos incorporado un proceso de certificación de proyectos de obra que permite tanto a Expansión como a Mantenimiento gestionar las

certificaciones de obra mediante la plataforma, facilitando una trazabilidad total de las obras desde su inicio hasta el final, consiguiendo una muy buena comunicación entre MRG y las empresas contratistas, al respecto, de manera 100% digital.

Durante 2022, hemos trabajado para digitalizar el control de los contratos mercantiles, estableciendo alertas de vigencia, de revisión de contrato si es preciso, avales, etc. Sobre este módulo hemos también definido el flujo que facilita la creación de los futuros contratos de forma segura, canalizando las fases de control.

En 2023, queremos avanzar en la digitalización del proceso de licitación, de pago a proveedores, así como la gestión de los pedidos de stock (a almacén).

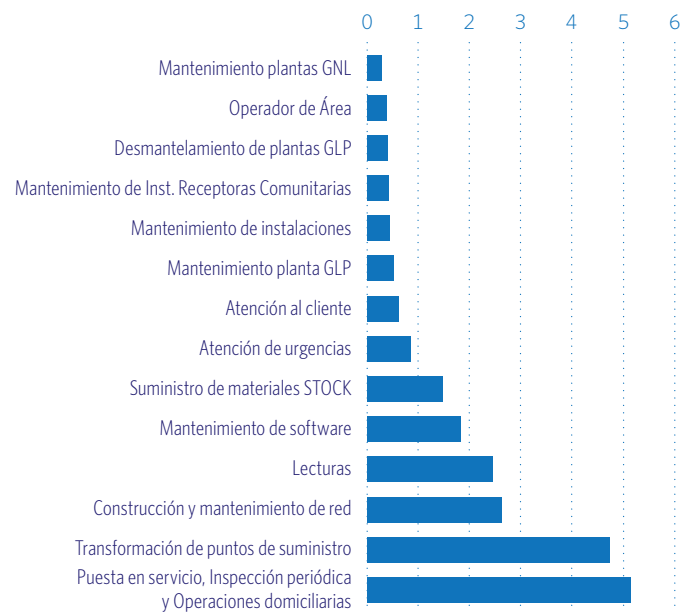
Es importante para nosotros tener siempre presente la necesaria capacitación de las personas, para poder abordar de manera exitosa el proceso de digitalización, y en su implantación contar con la ineludible curva de aprendizaje.

7

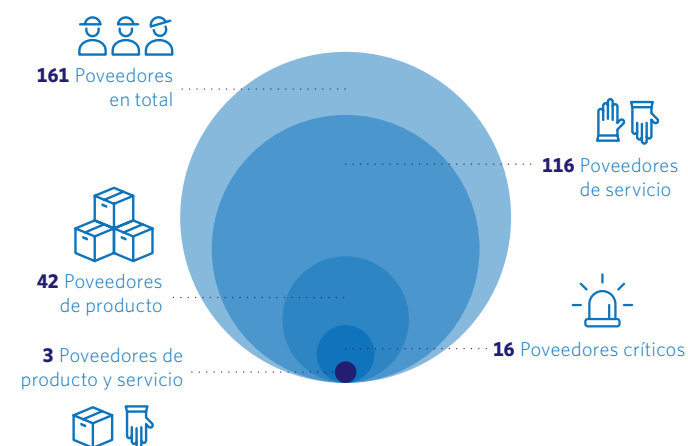
Cadena de suministro

7. Cadena de suministro

Principales actividades de facturación (millones de euro)



Total proveedores de MRG en 2022



7.1 Nuestro modelo de compras y nuestros proveedores

La actividad empresarial de Madrileña Red de Gas consiste en la ampliación de infraestructuras, extensión de las redes y activos propios de la distribución, así como de la operación y mantenimiento de los Sistemas de Distribución y del aseguramiento del suministro de gas a los usuarios de los diversos municipios de la Comunidad de Madrid en los que opera.

La contratación de nuestros proveedores es un elemento esencial en estos procesos, siendo la facturación total durante el año 2022 de 38 millones de euros.

Durante el año 2022 hemos trabajado con 161 proveedores en total, tanto de productos como de servicios, siendo 16 de ellos considerados como críticos:

Además, el 81% de las compras se ha realizado con 15 proveedores (13 de servicio y 2 de producto), siendo 12 de ellos proveedores críticos.

En Madrileña Red de Gas disponemos de una sistemática establecida para la evaluación, homologación y seguimiento de los proveedores de servicios considerados como relevantes, con el fin de garantizar que éstos cumplen con las especificaciones exigibles, con el objetivo de asegurar la calidad de los bienes y servicios que se adquieran.

En este sentido, se considera servicio relevante aquel que resulte sensible desde la perspectiva de calidad al requerirse el cumplimiento de condiciones específicas técnico-legales para la realización de los trabajos, para el que el contratista y/o subcontratista deberá estar homologado, debiendo poder acreditar el cumplimiento de los requisitos técnico-

legales definidos para esa actividad, y que en su gran mayoría tienen su origen en la legislación vigente.

Además, en MRG consideramos proveedores críticos aquellos que cumplen una de las siguientes condiciones:

- Que se dediquen a las siguientes actividades: construcción y mantenimiento de redes, inspección periódica, operaciones domiciliarias, lecturas, urgencias, puestas en servicio de instalaciones receptoras, fabricante de tubería polietileno (PE), fabricante accesorios polietileno (PE).
- Que sus contratos seas por importes superiores a los 400.000 €.

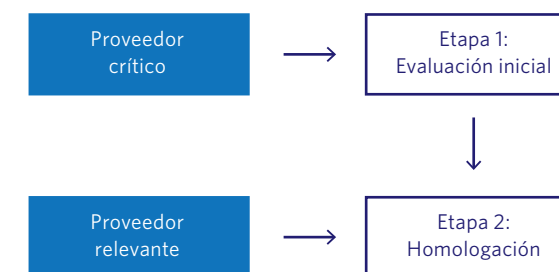
Estos proveedores, excepto los fabricantes, deben alcanzar la homologación establecida en la normativa interna de la Compañía para servicios relevantes.

Los proveedores de servicios relevantes, que además sean proveedores críticos, y que pretendan desarrollar cualquier actividad para Madrileña Red de Gas deben superar dos etapas:

1. Proceso de Evaluación Inicial, ya sea bien como empresa contratista o subcontratista, dónde se recaban y comprueba el cumplimiento de los requisitos básicos del proveedor a través del sistema externo de precalificación de proveedores.

Una vez que el proveedor ha superado esta evaluación, si el servicio para el que se quiere homologar no se considera relevante se daría por finalizado el proceso de homologación.

Proceso de homologación de proveedores de MRG

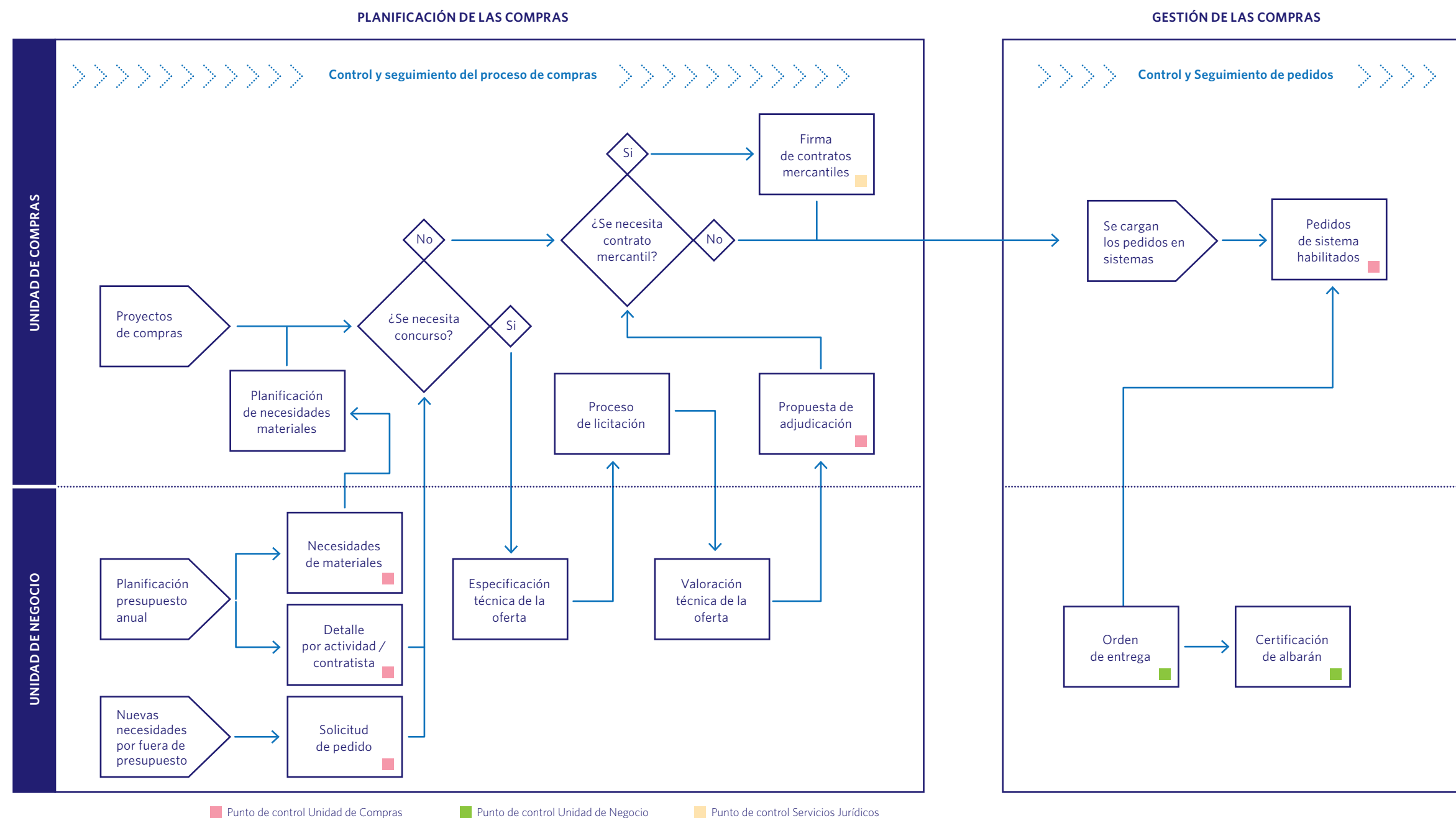


2. Proceso de Homologación, donde se verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos correspondientes al servicio para el que se quiere homologar.

En el caso de los proveedores de servicios relevantes que no sean críticos, el proceso de homologación comienza directamente en esta etapa 2.

Además, Madrileña Red de Gas, se asegura de exigir a sus proveedores que su personal esté adecuadamente sensibilizado, formado y capacitado. Esta capacitación se determina de acuerdo a los requisitos establecidos en la

Esquema de la planificación y gestión de compras de MRG



legislación vigente y normativa sectorial, así como en las especificaciones y procedimientos de la compañía.

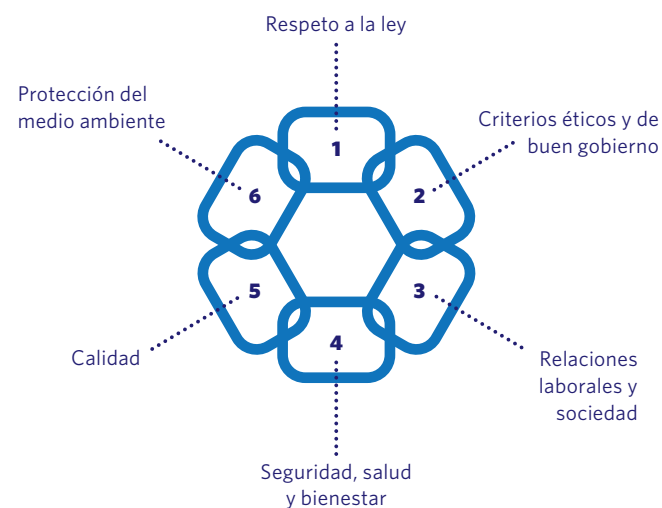
Para el seguimiento del desempeño del servicio, revisión y validez de las homologaciones de los proveedores de servicios relevantes se utiliza la siguiente información:

- Mantenimiento de las condiciones de la evaluación inicial.
- Cumplimiento y mantenimiento de los requisitos documentales contractuales.
- Seguimiento general del desempeño: diálogo con las distintas Unidades de la Compañía para recabar la información necesaria acerca del servicio prestado, resultados de auditorías, por ejemplo, de proveedores realizadas desde el sistema externo de precalificación de proveedores, Informes de resultados de control operacional, Informes de control de calidad o No conformidades e incidencias.

Respecto a la metodología establecida para la realización de las compras, en Madrileña Red de Gas disponemos de un proceso común para toda la organización, en el que se distinguen dos partes: la planificación de las compras y la gestión de las mismas.

Durante el año 2022 no se ha llevado a cabo ningún proceso de externalización nuevo, ni hemos tenido cambios importantes en nuestra cadena de suministro.

Criterios de la Política de Compras Sostenibles de MRG



Depositamos una confianza plena en nuestros proveedores, con los que mantenemos relaciones sólidas y duraderas

7.2 Ética, confianza y transparencia con nuestra cadena de suministro

En Madrileña Red de Gas apostamos por las relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con nuestros grupos de interés, entre los cuales se encuentran los proveedores.

Tal y como se recoge en nuestra Política de Derechos Humanos, con el objetivo de extender los principios de responsabilidad corporativa a lo largo de la cadena de suministro, se amplía dicho compromiso a los proveedores a través de nuestra Política de Compras Sostenibles y el Código de conducta para proveedores, así como en las especificaciones contractuales en materia de condiciones de trabajo y derechos humanos.

Además, hacemos extensivo a nuestros proveedores y colaboradores los principios y prácticas laborales aplicables a nuestros trabajadores, así como manifestamos nuestro rechazo a cualquier forma de trabajo forzoso, obligatorio, la libertad de asociación y el trabajo infantil.

Todos los proveedores, y sus empleados, tienen la posibilidad y el deber de dirigirse a MRG de forma confidencial, y sin temor a filtraciones o represalias, para notificar cualquier incumplimiento de las políticas, requisitos legales y el presente código de conducta que detecten en el desempeño de sus actividades. Todas las comunicaciones serán tratadas de forma estrictamente confidencial y conforme a los requisitos establecidos en la normativa legal aplicable en cada caso.

Además de lo anterior, en todas nuestras relaciones comerciales es fundamental velar por la seguridad del

proceso, para lo cual, y tal como se ha mencionado anteriormente, hemos desarrollado una Política de Seguridad en la Gestión de Proveedores, estableciendo los principios y requerimientos exigibles a nuestros proveedores, a la que se suman, los controles y buenas prácticas identificadas en el estudio realizado en relación a la Seguridad de la Información en el proceso Compras.

Por otro lado, como miembros de la Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE), hemos asistido al último congreso celebrado el pasado 26 de octubre en el Círculo de Bellas Artes de Madrid, bajo el lema “Compras, somos referente”. Además de abordar los riesgos derivados de la actual situación geopolítica o las irrenunciables políticas ESG dentro de las organizaciones, también gozaron de una gran acogida por parte de los asistentes, el panel de expertos centrado en la gestión del talento en Compras y las tres salas paralelas dedicadas a la contribución de Compras a las ventas, al margen y a la satisfacción de los accionistas, a la digitalización en Compras o a la gestión colaborativa con proveedores.

Durante el año 2022 también participamos en el Comité de Repro-Achilles donde se trataron, entre otros, temas como la crisis ambiental, los problemas generados por el exceso de producción y las consecuencias del cambio climático. Estos puntos revisten especial interés si se contextualizan no sólo en la responsabilidad ciudadana, sino en su aplicación al sector privado, y en cómo transformar la conciencia ecológica en Objetivos Internos de Desarrollo Sostenible. Sobre estos conceptos ahondaron los participantes de la Mesa Redonda de Debate.

7.3 Compras sostenibles: objetivos y compromisos compartidos

Madrileña Red de Gas considera imprescindible compartir con todos sus proveedores, tanto sus objetivos en materia de sostenibilidad, como sus compromisos, siendo necesario para ello extender las exigencias y buenas prácticas en sostenibilidad a todos los niveles.

Como se ha comentado anteriormente, este compromiso se materializa por medio del Código de Conducta para proveedores, el cual desarrolla la Política de Compras Sostenibles, estableciendo los Principios de Negocio Responsable, basados en el despliegue de los valores básicos: Integridad, Compromiso, Transparencia y cumplimiento con los Derechos Humanos, y agrupados según los siguientes criterios:

Por otro lado, se han elaborado nuevas cláusulas contractuales, que serán aplicables a todas las nuevas relaciones comerciales que se establezcan en el futuro. En dichas cláusulas se incluyen ya criterios ESG (Ambiental, Social y Buen Gobierno) como, por ejemplo:

- Documentación relacionada con sus aspectos ambientales significativos directos, indirectos y potenciales; en especial, en lo relativo a la documentación relacionadas con la gestión de residuos y de las emisiones de huella de carbono.
- Actuaciones en materia de economía circular.
- Promoción de políticas de sostenibilidad.
- Contribuciones reales a los objetivos de desarrollo sostenible de la agenda 2030 de Naciones Unidas.

7. Cadena de suministro

Calificación de proveedores ESG

Score ESG	Valoración	Categoría / Nivel
A+	95 – 100	Excelente "Platinum"
A	75 – 95	Alto "Gold"
B	50 – 74	Medio-Alto "Silver"
C	25 – 49	Medio-Bajo
D	0 – 24	Bajo

Valoración ESG de proveedores críticos de MRG

Score ESG	Número de proveedores críticos*
A	3
B	4
C	4

* La valoración la han realizado hasta el momento 11 de los 16 proveedores críticos de MRG, un 69% del total.

En Madrileña Red de Gas ya estamos estableciendo criterios ESG en las relaciones con nuestros proveedores, tanto en las cláusulas contractuales, como en los procesos de homologación

Además, se establece una relación de buenas prácticas en materia de sostenibilidad que pueden ser objeto de valoración.

Además, como novedad en 2022, 11 de nuestros proveedores críticos han sido valorados en materia de sostenibilidad a través del portal externo de precalificación de proveedores, cuantificando y estableciendo su posición relativa en materia de sostenibilidad, sobre los tres ámbitos ESG (Ambiental, Social y Buen Gobierno). Los otros 5 proveedores críticos, aún no están dados de alta en dicho portal.

El portal externo de precalificación de proveedores es una comunidad en la que todos los socios nos beneficiamos de su base de datos de proveedores, registrados por petición de los socios, y otros por iniciativa propia del proveedor, para poder tener visibilidad y dar cumplimiento a las exigencias que se establezcan en futuras licitaciones.

Esta valoración en materia de sostenibilidad, es la suma total de todas las respuestas positivas a las preguntas de un cuestionario para cada uno de los bloques, con el aporte de las evidencias documentales correspondientes, y con una ponderación diferente para cada bloque.

A cada empresa se asigna un Score ESG de sostenibilidad desde 0 hasta 100 puntos:

De los 16 proveedores críticos de Madrileña Red de Gas, el 69% (11 proveedores) han realizado dicha valoración y obtenido su propia puntuación ESG.

Madrileña Red de Gas tiene previsto que dichos niveles de puntuación en sostenibilidad sean considerados como un elemento de juicio adicional, tanto dentro del esquema de

homologación de los proveedores, como en los concursos de contratación de productos y servicios.

Ninguno de nuestros proveedores críticos evaluados presenta un desempeño bajo en sostenibilidad, no identificándose proveedores con impactos ambientales y sociales negativos en nuestra cadena de suministro.

La puntuación asignada a cada uno de nuestros proveedores críticos, como resultado de su desempeño en Sostenibilidad, se puede consultar en el módulo que los usuarios tienen habilitado en el sistema externo de precalificación de proveedores, junto a más herramientas de análisis y comparativas.

Por último, comentar que, con el objetivo de continuar haciendo el proceso de compras más sostenible, hemos realizado varias mejoras en nuestro Portal de Compras, tal y como se recoge en el apartado de Digitalización de la presente memoria.

7.4 Fomento de las compras locales

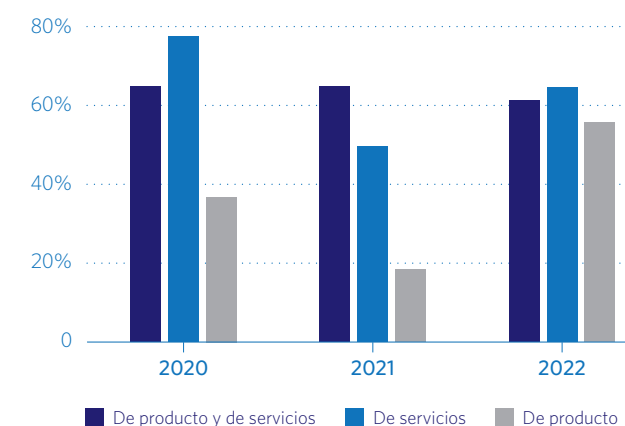
Desde Madrileña Red de Gas apostamos por una gestión más sostenible de nuestras relaciones comerciales, buscando la eficiencia, la reducción de emisiones, la facilidad de comunicación y el desarrollo económico de la región en la que llevamos a cabo todas nuestras operaciones, fomentando para ello el abastecimiento local a través de proveedores situados dentro de la Comunidad Autónoma de Madrid.

En las tablas, se muestra la contratación de proveedores localizados en la Comunidad Autónoma de Madrid en los últimos años.

Contratación de proveedores localizados en la Comunidad Autónoma de Madrid (CAM)

Proveedores	2020		2021		2022	
	Total	CAM	Total	CAM	Total	CAM
De producto y de servicios	85	66%	176	67%	161	62%
De servicios	67	76%	126	51%	116	66%
De producto	20	35%	58	18%	42	52%

Porcentaje de proveedores locales

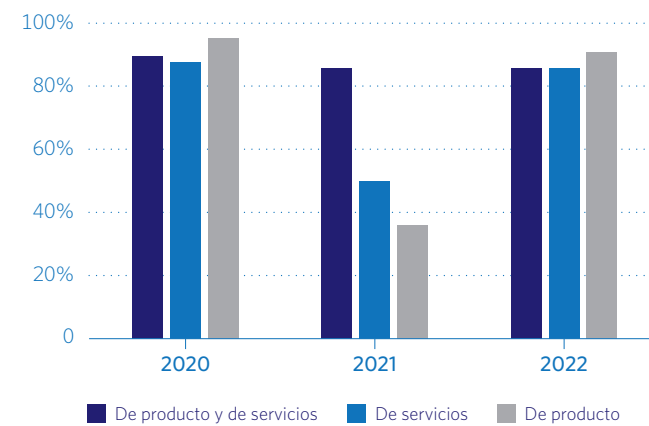


7. Cadena de suministro

Compras significativas a proveedores localizados en la Comunidad Autónoma de Madrid (CAM)

Proveedores	2020		2021		2022	
	M€	CAM	M€	CAM	M€	CAM
De producto y de servicios	31	88%	34	87%	38	87%
De servicios	22	87%	21	51%	24	86%
De producto	9	93%	13	36%	13	90%

Porcentaje de compras locales



Por otro lado, teniendo en cuenta que las operaciones significativas para Madrileña Red de Gas son aquellas que superan los 20.000 euros anuales, a lo largo de 2022, un 87% de estas compras se han realizado a proveedores de la Comunidad Autónoma de Madrid, promoviendo y fortaleciendo así la actividad local.

7.5 Adaptación a los cambios en nuestra cadena de valor

En el año 2015, Madrileña Red de Gas adquirió una gran cantidad de puntos de suministro de GLP, iniciando el ambicioso proceso de transformación a gas natural durante los siguientes años.

Desde el inicio de este proceso, todos nuestros proveedores fueron informados de dicha estrategia, sabiendo de la

importancia del compromiso con ellos para apoyar y trabajar conjuntamente, favoreciendo el proceso transformador, animándoles por nuestra parte a capacitarse para los nuevos servicios.

Los proveedores vinculados al servicio de mantenimiento de las plantas de GLP han sido los más afectados, sin embargo, esto no ha supuesto un impacto negativo, ya que muchos de ellos se han reciclado, adquiriendo nuevas competencias y conocimientos, participando en los concursos de transformación, ya no como mantenedores, y consiguiendo en algunos casos, la adjudicación por su gran conocimiento de las plantas.

Sumado a este reto, en el futuro el cambio será mucho mayor con la transformación de las redes para el uso de combustibles renovables como el hidrógeno verde. Que el sector se capacite en línea con los cambios es un tema vital para la sostenibilidad económica de los proveedores y para

que empresas como MRG puedan seguir disponiendo de sus servicios.

Esto no supone un impacto relevante para nuestros proveedores, ya que no existe exclusividad con nosotros y ya disponen de estrategias de diversificación, apostando por las nuevas energías renovables y adaptándose a los cambios.

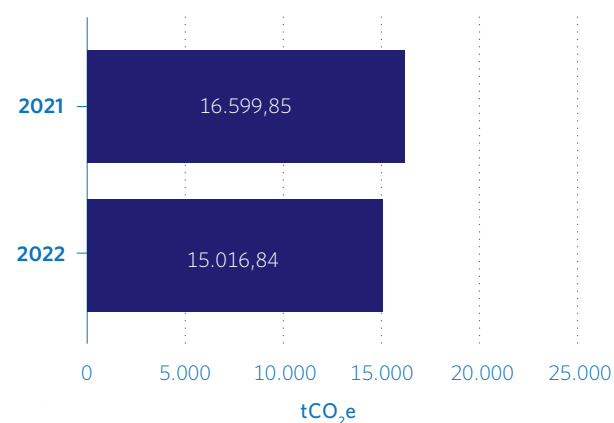
La transición energética y el crecimiento sustancial de las instalaciones de energía renovable, también puede suponer una mayor demanda y alternativas para nuestros proveedores, y en consecuencia podría tener un impacto negativo para MRG ante un mercado con alta demanda. En Madrileña Red de Gas somos conscientes de la importancia que tiene para nosotros cuidar a nuestros proveedores, atender a sus necesidades y crear vínculos a largo plazo, asegurando su fidelidad.

8

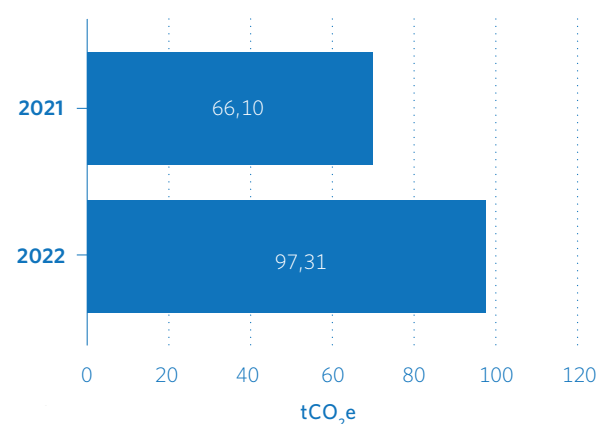
Impacto ambiental

8. Impacto ambiental

Huella de carbono, emisiones absolutas Alcance 1
(tCO₂e)



Huella de carbono, emisiones absolutas Alcance 2
(tCO₂e)



8.1 Nuestro desempeño ambiental

Durante el año 2022, en materia de medio ambiente, hemos continuado manteniendo el sistema de indicadores de desempeño ambiental, destacando el perfeccionamiento de la metodología por eventos para la estimación de las emisiones fugitivas de metano de la red de distribución, separando las emisiones de alcance 1 y las de alcance 3, cuyo resultado es tenido en cuenta para el informe de huella de carbono correspondiente.

Además, se ha continuado a buen ritmo con la notificación de los informes de suelos contaminados de las plantas de GLP desmanteladas, y ya se han notificado muchas de las propiedades de los suelos las conclusiones de las resoluciones administrativas relacionadas con este proceso.

Por otro lado, hemos continuado con todas las actividades en materia de medio ambiente vinculadas al mantenimiento y mejora de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, certificado según el estándar ISO 14001:2015 y realizando, asimismo, las auditorías correspondientes.

8.1.1 Objetivos ambientales

Respecto a los dos objetivos establecidos para el 2022, el estado de seguimiento es el siguiente:

1º Reducir la huella ambiental en un 3%

El objetivo se ha cumplido en un 57%, alcanzando las metas de reducción en:

- El consumo y descarga de agua potable de las plantas, las oficinas y la nave.
- La generación de residuos peligrosos.
- El consumo de electricidad de la nave.

Principales acciones de comunicación con nuestros grupos de interés en materia de medio ambiente



- Se han comunicado todos 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 realizadas en el 2022.

Además, hemos definido un plan de trabajo plurianual para el desarrollo de estos informes aplicando un criterio de priorización sobre aquellas instalaciones que por sus características supongan un mayor riesgo de contaminación potencial al suelo.



- Durante el año 2019 se realizaron 34 notificaciones a la Comunidad de Madrid de Actividades Potencialmente Contaminadoras de la Atmósfera (APCA), tanto de plantas de GNL, como plantas de GLP. Durante el año 2022, hemos recibido 32 resoluciones a dichas notificaciones, en las que en 2 de ellas (plantas de GLP de Griñón y Estoril II) se nos indica la necesidad de realizar mediciones periódicas internas y externas por OCA.

En los próximos meses, además de estas 2 nuevas mediciones, se realizarán las notificaciones de aquellas plantas ya desmanteladas y el cambio de titularidad de alguna de ellas por su cesión a Aliara GLP.



- Participación de la encuesta del INE en el mes de septiembre sobre medio ambiente en la industria. El cuestionario se realizó a través de internet.



- Respuesta a SEDIGAS sobre la solicitud de información sobre estimaciones de emisiones de metano de la red de distribución de gas natural, así como comunicación a la Comunidad de Madrid de las estimaciones de emisiones fugitivas de metano de la red de distribución de 2021.



- 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.



- Hemos enviado notificaciones a las comunidades de vecinos informando de la retirada de las instalaciones de GLP presentes en sus terrenos y restauración de los mismos de acuerdo con la resolución de la Dirección General de Industria, Energía y Minas. De 218 resoluciones recibidas, únicamente quedan 30 resoluciones por enviar.

8. Impacto ambiental

2º Reducción del 3% de las emisiones de gases de efecto invernadero, de alcance 1 y alcance 2, en 2022 con respecto al cálculo del 2021

Si analizamos los datos de emisiones absolutas para ambos años, observamos que hemos logrado reducir las emisiones de alcance 1 en un 9,5%, sin embargo, las emisiones de alcance 2 han aumentado en un 47,2 %, por lo que este objetivo se ha cumplido al 50%.

8.1.2 Diálogo con los grupos de interés

Durante el año 2022, se han llevado a cabo distintas acciones de comunicación con nuestros grupos de interés en materia de medio ambiente (ver gráfico de la pág. anterior).

8.1.3 Identificación, evaluación y seguimiento de aspectos ambientales

MRG tiene establecido, por normativa interna, una metodología para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales asociados a los procesos, actividades, servicios, centros de trabajo y parque móvil destinada a determinar aquéllos que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el medio ambiente y establecer un control operacional sobre los mismos.

Este año hemos revisado dicha metodología, incluyendo los aspectos ambientales asociados a la nave de Alcorcón.

Además, disponemos de un cuadro de mando de indicadores ambientales, cuyos resultados sirven de retroalimentación para la identificación y evaluación de aspectos ambientales, así como para establecer las prioridades en la gestión de los riesgos ambientales de nuestras actividades.

Como resultado de la monitorización de los aspectos ambientales relacionados con nuestras actividades, puede ofrecerse la información de los siguientes apartados.

8.2 Consumo de Recursos

Como veremos a continuación, durante 2022, algunos resultados con respecto a los consumos de recursos son peores de lo esperado, con respecto al mismo período del ejercicio anterior.

Edificios (Oficinas + Nave de Alcorcón)

La tendencia en el consumo de recursos en nuestras Oficinas de Pozuelo de Alarcón es de claro descenso, 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 (Nave), que son el personal que más necesidad tiene de estos recursos.

Sin embargo, como se puede apreciar en los gráficos, existe un aumento significativo en la electricidad con respecto al año anterior, debido principalmente, a que partir de 2022 se incluye el consumo de la Nave de Alcorcón. Además, el suministro de energía en 2022 en las Oficinas es sólo eléctrico, al eliminar los vestuarios (fuente única de consumo de gas natural en el edificio).

Para el consumo de papel, a partir de 2020 se tiene en cuenta para la toma de datos: las hojas impresas en las fotocopadoras de nuestras oficinas y el papel utilizado para el ensobrado (sobre+papel) para la gestión de varias de nuestras actividades.

El aumento del consumo de papel se debe, principalmente, al aumento del volumen de inspecciones periódicas de este año con respecto al anterior (la planificación ha aumentado aproximadamente de 180.000 a 210.000 inspecciones) y al proyecto Dark Gas de detección de fraude. Se han estado enviando cartas de forma semanal para avisar de la revisión de la caldera. Aproximadamente, se han enviado unas 1.500 a la semana desde el mes de mayo.

Plantas y Estaciones de Regulación y Medida (ERM's)

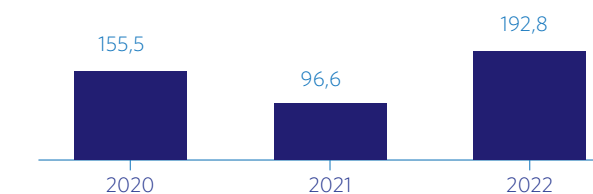
Existe un descenso importante en el consumo de agua en nuestras plantas durante el periodo de 2022.

Por otro lado, en relación a los productos y materiales consumidos en dichas instalaciones:

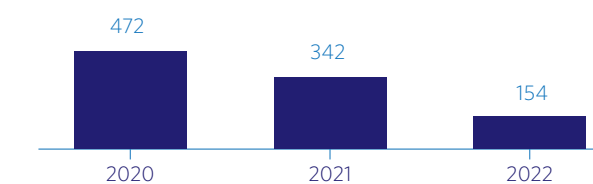
- En general, los principales materiales consumidos en una planta satélite de GNL son: THT, para la odorización del gas natural, gasóleo contenido en el depósito del grupo electrógeno y herbicidas, en periodos puntuales.
- Las principales sustancias consumidas en una planta satélite de GLP son: aceite para el decantador, en aquellas instalaciones que disponen de caldera y herbicidas en periodos puntuales. Dichas sustancias se emplean para el mantenimiento y son transportadas por el equipo de trabajo, no almacenándose en las instalaciones.
- Los únicos materiales consumidos en una ERM son los aceites/grasas lubricantes, para el mantenimiento de los equipos, así como herbicidas utilizados en campañas periódicas.

Consumos de recursos correspondientes a los edificios de MRG

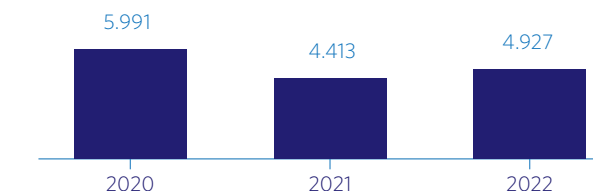
Electricidad (miles kWh)



Agua (m³)



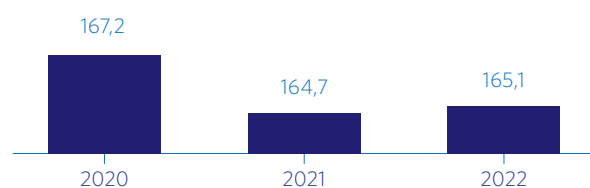
Papel (kg)



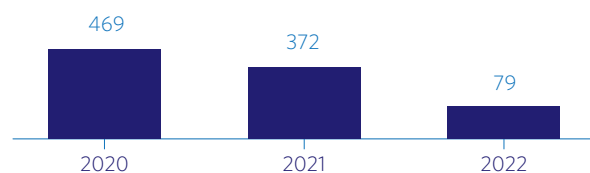
8. Impacto ambiental

Consumos de recursos correspondientes a las Plantas y Estaciones de Regulación y Medida (ERM's) de MRG

Electricidad en plantas de GNL / ERM (miles kWh)

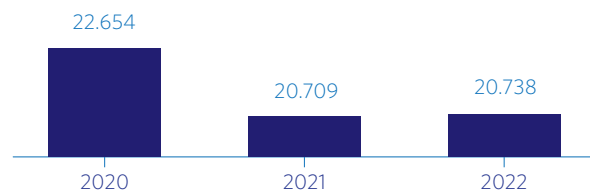


Agua en plantas de GNL y GLP (m³)

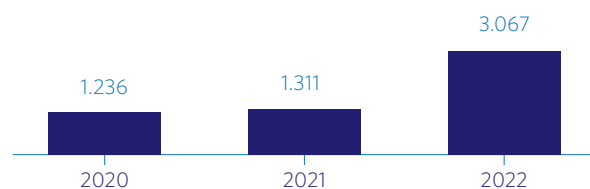


Consumos de recursos correspondientes a flota de vehículos de MRG

Gas natural vehicular, GNV (kg)



Gasolina (litros)



Flota de vehículos

Como se puede apreciar, el consumo de gas natural vehicular se mantiene prácticamente igual con respecto al año anterior, produciéndose un aumento significativo en el consumo de gasolina. Cabe recordar, que no se incluyen los consumos de los vehículos del personal comercial, ni de los vehículos particulares de los empleados puestos de manera puntual a disposición de la empresa.

Mencionar que, durante los meses de diciembre de 2021 a marzo de 2022, se contrata un coche todoterreno diésel de renting, usado como reserva para ocasiones especiales o emergencias provocadas por condiciones adversas. No se considera su consumo al ser poco significativo (48,56 litros).

8.3 Emisiones Atmosféricas: medición y compromiso de reducción

De manera general, y en relación a los consumos vistos anteriormente, podemos ver la evolución en las emisiones atmosféricas, directas e indirectas, asociadas a nuestros edificios y a nuestra flota de vehículos.

8.3.1 Emisiones de Metano

Las emisiones atmosféricas de la red de distribución de gas natural (Alcance 1 y 3) se estiman una vez al año según un procedimiento específico. La nueva metodología de estimación de las emisiones fugitivas de metano de la red de distribución de gas, establecida durante 2021, está basada en eventos, la cual permite diseñar y aplicar métodos de mejora que contribuyan significativamente en la reducción de emisiones de metano.

Durante este año, como se ha comentado anteriormente, se ha avanzado en el perfeccionamiento de dicha metodología, separando las emisiones de alcance 1 y las de alcance 3. Dichos alcances incluyen:

Alcance 1: Fugas reseguimiento, Cálculo de la permeación, Daños de terceros, Fugas avisos/otros, Mantenimientos, Comisionado/ Decomisionado, Plantas GNL, Contadores y Cromatógrafos.

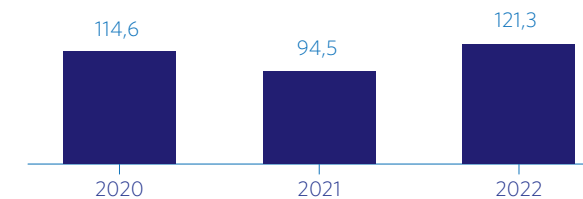
Alcance 3: Fugas en instalaciones receptoras.

Con respecto al número de fugas, en los últimos años, se reparte en un rango del 96-97% correspondiente a las instalaciones receptoras (Alcance 3), y en un rango de 3-4% en las redes y acometidas (Alcance 1).

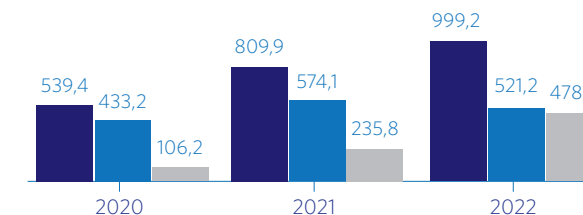
Teniendo en cuenta la información anterior, observamos que la contribución a las emisiones de metano de estas fugas presenta un rasgo asimétrico respecto de los resultados que podemos ver en el gráfico para los resultados de los dos alcances. A las fugas en redes y acometidas se está atribuyendo una contribución muy significativa, especialmente a las identificadas en los reseguimientos, en términos de emisiones de metano en comparación con el resto.

El motivo de esto es que la metodología considera que el tiempo que una fuga de reseguimiento permanece viva es de 8.760 horas (un año) mientras que el tiempo que permanece viva una fuga de urgencias es de 4 horas, así como que el tiempo que permanece viva una fuga en una instalación receptora sea también de 8.760 horas (un año). Por ello, creemos conveniente seguir debatiendo en Sedigas aquellos parámetros de esta metodología que necesiten ser afinados, para que los resultados estén mejor ajustados a la realidad.

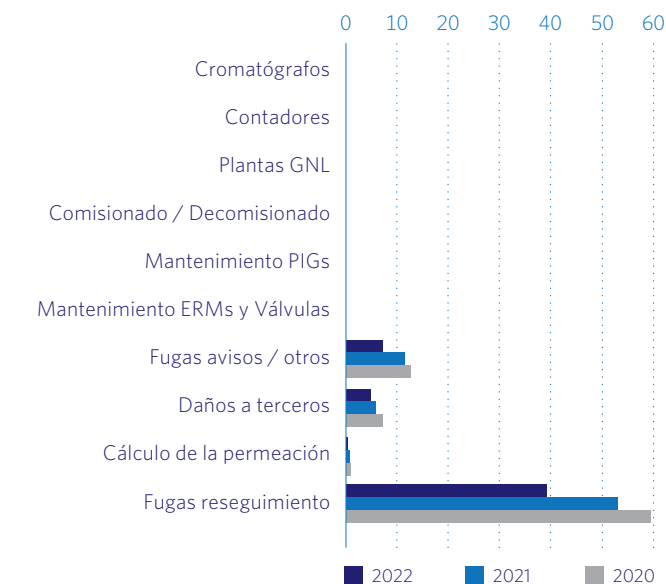
Emisiones atmosféricas de CO₂ correspondientes a los edificios y vehículos de MRG (miles kg)



Emisiones atmosféricas de CH₄ (m³)



Contribución de las fugas a las emisiones de CH₄ de Alcance 1 (%)



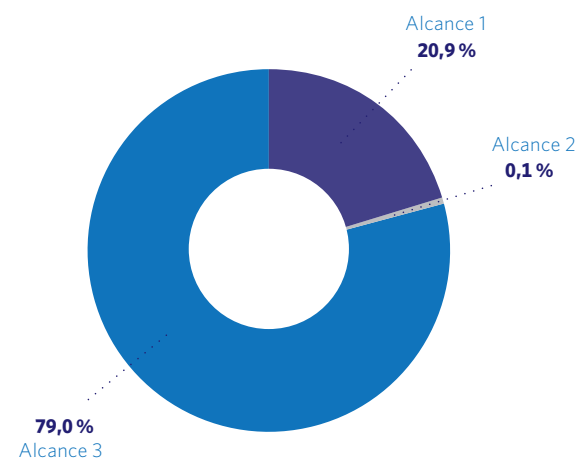
8. Impacto ambiental

Inventario de emisiones de GEI de MRG para el periodo de cálculo 2022

Alcance	Valor absoluto (tCO ₂ e)
Alcance 1	15.016,84
Alcance 2	97,31
Alcance 3	56.821,36
Huella Carbono	71.935,51

Huella de Carbono

Distribución de emisiones por alcances (%)



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.

Alcance 3

Emisiones indirectas de GEI procedentes de fuentes que no son propiedad o no son controladas por Madrileña Red de Gas, pero que son consecuencia de las actividades realizadas y sobre las que se tiene alguna capacidad de influencia.

8.3.2 Nuestra Huella de Carbono: medición y verificación

MRG dispone de una herramienta para el cálculo de la huella de carbono para las actividades asociadas a la compañía, incluyendo las emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (GEI) (Alcance 1), las emisiones indirectas de GEI por generación de la energía eléctrica adquirida y consumida (Alcance 2), así como las emisiones indirectas que se producen en la cadena de valor (Alcance 3).

Si bien se viene realizando desde hace tiempo la cuantificación de las emisiones de GEI directas de la actividad, desde hace dos años se adoptó la decisión de abordar la verificación del inventario de emisiones de GEI que constituye nuestra huella de carbono, de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14064-1:2019 con la finalidad de dotarle de una validez reconocida.

El alcance y límites contemplados por el cálculo de la huella de carbono ha sido el siguiente:

- Oficinas centrales en C/ Virgilio, nº 2 B - Edif. 1. 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid (España) y nave almacén ubicada en la calle Valdemorillo, 60, 28925 Alcorcón, Madrid (España).
- 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.

En el periodo 2022 no ha habido cambios en los límites del informe con respecto al periodo precedente.

A efectos de comparar las emisiones y evaluar el desempeño alcanzado, se ha establecido como año base la suma de los resultados de la huella de carbono de dos años consecutivos (2021-2022).

Esta selección es debido a que las actividades de reseguimiento de redes y acometidas se completan para la totalidad de la red bienalmente, por lo que las emisiones asociadas a esta actividad no serán completas hasta que no se termine de inspeccionar la red en su globalidad.

En consecuencia, el análisis de la evolución de la huella de carbono completa con respecto al año base, se realizará cada dos años, a partir del periodo 2023-2024, de manera que se obtengan resultados comparables con el año base 2021-2022.

Por último, comentar que a finales de 2022 y con los datos obtenidos en el cálculo realizamos el segundo registro de la huella de carbono en la Oficina Española del Cambio Climático (OECC), obteniendo el sello CALCULO referido a 2021, incluyendo ya el Alcance 3 e informando del Plan de Reducciones. Se pretende seguir con la misma dinámica en los años venideros.

8.3.3 Compromiso con la reducción de emisiones y eficiencia energética

En Madrileña Red de Gas, conscientes de la importancia que representa el cambio climático para las empresas y la humanidad en general, nos hemos establecido como reto satisfacer la demanda energética de una manera cada vez más limpia, más segura y más fiable; para lo que se debemos desarrollar acciones proactivas, identificando iniciativas que permitan controlar los riesgos a los que nos

Plan de mitigación de la huella de carbono. El camino para lograr el NETZERO

2022

Situación actual

- Solo gas natural.
- Regulación muy limitante: solo permitido el 5% de mezcla.
- Proyectos piloto en marcha de biogás, biometano e hidrógeno verde.
- Estimaciones para la adecuación de las infraestructuras de distribución y dispositivos de consumo para el uso de hidrógeno.
- Muy baja disponibilidad de biometano y biogás. Disponibilidad cero de hidrógeno verde.

2030

Reducción de emisiones por la integración de las energías renovables

Pronóstico optimista

- Mezcla de gas natural con biometano y biogás, reducción de CH₄ fugitivo emisiones (imposibilidad de llegar a cero).
- Proyectos implementados para la compensación de la huella de carbono.
- Pilotos de distribución aislada de redes de hidrógeno verde en funcionamiento (urbanizaciones, municipios, etc).
- Los cambios regulatorios facilitan varias mezclas alternativas y ya contemplan el hidrógeno verde.
- Disponibilidad moderada de biometano y biogás. Escasa disponibilidad de hidrógeno verde.

2050

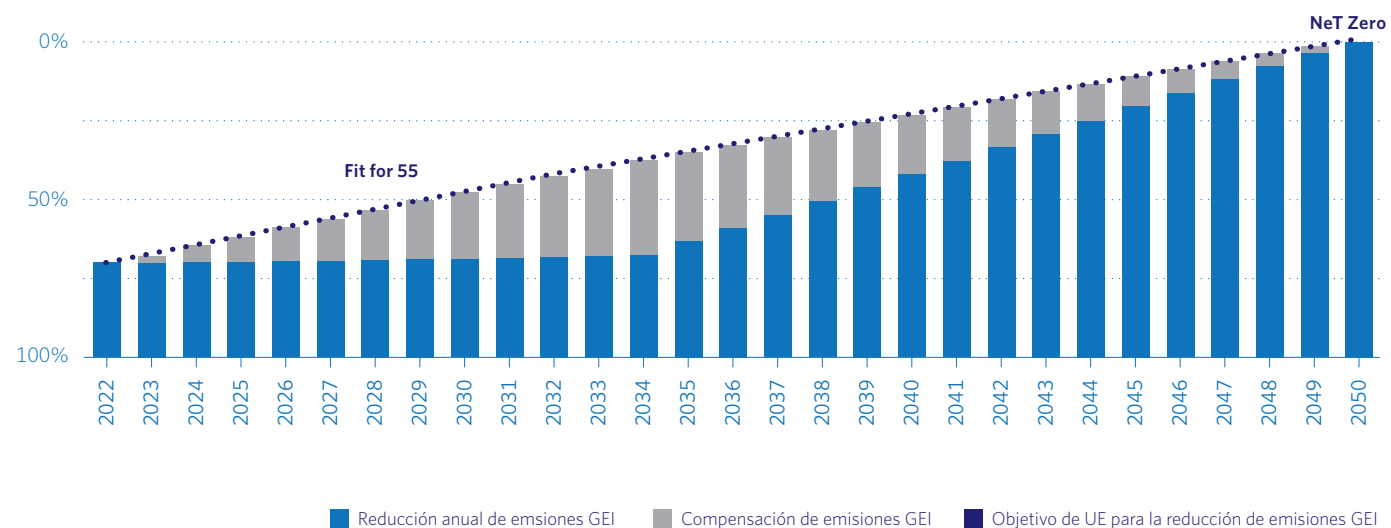
Objetivo global de la Unión Europea y Naciones Unidas pactado contra el cambio climático

Pronóstico optimista

- El hidrógeno verde ha reemplazado al gas natural gracias a su alta disponibilidad.
- La necesidad de compensación de la huella de carbono disminuye hasta que desaparece.

8. Impacto ambiental

Gases de efecto invernadero (GEI)



Pronóstico de oportunidad

Compensaciones anuales de huella de carbono alineadas con la proyección de los objetivos de la Unión Europea de "Fit for 55" y hasta "Net Zero"; y con sustitución de gas natural por hidrógeno verde para 2035

exponemos, logrando cumplir los requisitos y expectativas de nuestros grupos de interés.

De esta manera, alineado con la lucha contra el cambio climático, en MRG tenemos el compromiso de reducción de gases contaminantes que tienen impacto negativo para la calidad del aire, los ecosistemas y salud, en especial las emisiones fugitivas de CH₄ de la red de distribución y emisiones CO₂ y NO_x, estableciendo medidas que permitan reducir su huella de carbono (alcance 1,2 y 3) y fomentando proyectos e inversiones destinadas a favorecer la eficiencia energética, e infraestructuras y movilidad sostenible (propias y de la comunidad donde opera).

En base a dicho compromiso, se elabora una propuesta de plan de reducción / compensación de huella de carbono alineada, con los objetivos del "Fit for 55" para el 2030 y del "Net zero" para el año 2050.

Líneas de acción de comportamiento sostenible, encaminadas a la minimización de los gases de efecto invernadero (GEI)



Reducción fugas de gas

Realizar reseguimiento de la red, según la legislación vigente (R.D. 919/2006) con una periodicidad anual, en vez de bienal, en aquellos distritos de Madrid con redes más antiguas de baja presión.



Iluminación en la sede MRG

- Aprovechamiento de la luz natural.
- Sustitución progresiva de las lámparas fluorescentes por lámparas led.
- Colocación de sensores de presencia.



Vehículos

Renovación de la flota de vehículos por vehículos nuevos que al cumplir con las normativas de emisiones más recientes contaminan y consumen menos combustible.

En este sentido, durante 2022 hemos adquirido 5 turismos y 7 furgonetas, híbridos a gas natural / gasolina.



Implantación definitiva del Teletrabajo

Reducción del consumo de recursos que trae consigo un menor número de desplazamientos. Asimismo, se ha reducido el espacio de oficina alquilado al 30%, por lo que las necesidades de consumo energético han disminuido, como se ha podido comprobar en el apartado anterior.



Compensación de la huella de carbono

Se ha valorado la posibilidad de reclamar los costes de compensación de la huella de carbono, vinculada a las fugas de metano ocasionadas por los daños de terceros, pero tras la valoración, se concluye que la legislación española aún no contempla los fundamentos jurídicos necesarios.



Equipos

- Apagado de equipos cuando no se están utilizando.
- Campañas de concienciación a todo el personal.



Digitalización

Para avanzar hacia el modelo de "oficina sin papeles". Se continúa trabajando por fases con el objetivo de alcanzar todas las áreas y procesos de la empresa, tal y como se describe en el apartado de Negocio Sostenible.

8. Impacto ambiental

Además de lo anterior, a finales del 2022, en base a nuestro compromiso de reducción de emisiones de metano, se decide fijar una ruta de evaluación, considerando la conveniencia de la adhesión voluntaria durante el año 2023 al programa OGMP 2.0 (Oil & Gas Methane Partnership, una iniciativa impulsada por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, PNUMA, y que forma parte de la Estrategia de la Comisión Europea para la reducción de las emisiones de metano.

Por otro lado, en relación a medidas llevadas a cabo en cuanto a eficiencia energética, destacar que se ha mejorado la instalación de la ventilación, así como la instalación de purificadores de aire en nuestras oficinas de Pozuelo de Alarcón. Dichas medidas se llevan a cabo en respuesta a la auditoría realizada durante 2019 en relación a la calidad de aire interior, cuyo resultado fue desfavorable en cuanto a la concentración de CO₂ en los espacios de trabajo.

Las actuaciones realizadas para mejorar los niveles de ventilación en las oficinas son, entre otras, las siguientes:

- Instalación de nuevos equipos de ventilación con recuperación de energía del aire de extracción, que complementan a los existentes, para conseguir los niveles de ventilación adecuados. Se controlan con sondas de concentración del nivel de CO₂ en ambiente.
- Instalación de redes de conductos de aporte de aire exterior y extracción a las oficinas desde los nuevos recuperadores, hasta los difusores y rejillas.
- Alimentación eléctrica a recuperadores y resistencias de apoyo, desde cuadros eléctricos

existentes en planta, incluyendo protección magneto-térmica de dichas líneas.

- Aumento de sección de rejillas exteriores de toma y descarga de aire exterior en torreones de cubierta y reubicación de conductos existentes en patinillos.
- Desmontaje y posterior montaje de las placas y perfiles de falso techo, necesarias para ubicar los nuevos equipos y redes de conductos.

En búsqueda de mejores prácticas ambientales

Además de todo lo anterior, durante el año 2022 y con la voluntad de fortalecer nuestro desempeño ambiental, tomamos la decisión de comenzar a investigar sobre posibles acciones que pudieran adoptarse, así como, experiencias y temas ambientales que puedan ser de interés para MRG. Por esta razón, se inicia la búsqueda de buenas prácticas y Benchmarking, tomando como base la información pública disponible de las principales empresas a nivel mundial, Naciones Unidas, instituciones gubernamentales y ecologistas, así como distintos organismos públicos y privados especializados en gestión ambiental eficiente, lo que permitirá alinear las diferentes estrategias de Madrileña Red de Gas, con su compromiso institucional, así como su dirección y los objetivos estratégicos.

Para la investigación establecimos algunas premisas, las cuales pudieran servir para la priorización y selección de posibles alternativas a seleccionar, entre las que se encuentran:

- Acciones constatadas y reconocidas en el ámbito español.

- Localización y/o área de influencia.
- Líneas de interés para MRG, donde se consideran alternativas enmarcadas dentro de:
 - Agua y diversidad.
 - Energía y descarbonización.
 - Economía circular.
 - Movilidad.
- Financiación y costes.
- Reconocimiento nacional e internacional.
- Responsabilidad ambiental.
- Relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Requisitos legales, que permitan el uso de alternativas “verdes” para la prestación del servicio.

8.4 Economía Circular

Uno de los retos que se ha fijado MRG es avanzar en la gestión sostenible de los recursos incorporando criterios de economía circular en el marco de cuatro ejes de actuación (ver cuadro).

8.4.1 Residuos

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).

Gestión sostenible de los recursos incorporando criterios de economía circular en el marco de cuatro ejes de actuación:

1. Minimización y valorización de residuos.

Siempre que sea posible, se llevarán a cabo actuaciones enfocadas a la Reducción en origen de la cantidad de residuos generados y la Valorización interna o externa de los residuos (reutilización o reciclado).

Así, por ejemplo, los residuos reciclables, como los contadores, se separan en aluminio y chatarra. Los diferentes materiales metálicos valorizables son segregados y separados unos de otros.

2. Extensión del ciclo de vida de los activos.

Los materiales que se puedan reutilizar (puede ser el caso de los vaporizadores, extintores, reguladores) son transportados a los almacenes de MRG.

3. Acciones para el uso sostenible de los recursos.

- El agua consumida en las plantas de GLP se aprovecha en las tareas de mantenimiento y desmantelamiento de las mismas, 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.
- Digitalización de todas las operaciones en campo y los procesos de gestión de la Compañía, uso de google drive para documentos compartidos y de trabajo, fomento del uso de recursos electrónicos, etc.

4. Análisis del ciclo de vida de materiales y equipos para nuevas infraestructuras.

Siempre que es posible, se lleva a cabo la aplicación de técnicas y alternativas que prevengan la generación de residuos, teniendo en cuenta todo el ciclo de vida de nuestros productos y servicios, garantizando el mínimo impacto.

8. Impacto ambiental

Gestión de residuos en el Punto Limpio de MRG, situado en la nave de Alcorcón

Plásticos industriales: Bidón destinado a materiales plásticos originados en obras o campo por nuestro personal técnico.

Envases plásticos contaminados: Bidón destinado a materiales plásticos contaminados con productos químicos.

Aerosoles: Bidón pequeño destinado a los botes de los aerosoles vacíos, por ejemplo buscafugas.

Filtros: Bidón/jaula destinado a los filtros.

Envases metálicos contaminados: Se podrán depositar en este bidón, por ejemplo, las latas vacías de pintura.

Baterías: Se podrán depositar en este bidón pequeño las baterías de los equipos.

Trapos contaminados: Se podrán depositar en este bidón pequeño, por ejemplo los trapos contaminados.

Aparatos informáticos, eléctricos y electrónicos: Se podrán depositar ordenadores, teléfonos fijos y móviles.

Chatarra: Se podrá depositar toda la chatarra originada por ejemplo, piezas reguladores.

Otros:

- Contadores: los contadores serán depositados en los bidones asignados
- Tóner: serán depositados por el personal de la contrata encargada del cambio de tóner
- Fluorescentes: serán depositados por personal de la contrata encargada del mantenimiento.

Los principales residuos que pueden generarse en una Estación de Regulación y Medida (ERM), en una planta de GNL o en una planta de GLP, se deben a las operaciones de mantenimiento:

- Grasas/aceites lubricantes.
- Trapos/absorbentes.
- Puntualmente, baterías, fluorescentes, etc.
- Pilas/baterías/acumuladores.
- Filtros usados.

Estos residuos se generan de manera puntual y son retirados por el equipo de mantenimiento en el momento en el que se generan.

Además, 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, durante el año 2022, se ha llevado a cabo en coordinación con los Ayuntamientos de distintos municipios de la Comunidad de Madrid, el desmantelamiento de 14 plantas de GLP, realizando el vaciado, quemado, inertizado y retirada de 19 depósitos. Para ello ha sido preciso efectuar más de 15 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 MRG con el medio ambiente, todo ello sin interferir en las dinámicas habituales de los clientes y vecinos.

Por otro lado, en el nuevo centro de trabajo ubicado en Alcorcón, hemos creado un punto limpio y se tramita la gestión de residuos, tanto de los Residuos Sólidos y Urbanos, a través del servicio designado por el Ayuntamiento, así como de los Residuos Peligrosos, solicitando a la Comunidad de Madrid el código NIMA (Número de Identificación Medio Ambiental) que identifica inequívocamente cada actividad productora o de gestión de residuos y así poder dar el alta al centro como pequeño productor de residuos y poder efectuar la recogida.

A continuación, se muestra la evolución en la generación de Residuos Peligrosos y No Peligrosos de MRG:

Como se puede observar en la tabla de la evolución en la generación de Residuos Peligrosos y No Peligrosos de MRG, se produce un aumento de la generación de envases plásticos y trapos contaminados, sin embargo, los residuos de desmantelamientos han descendido considerablemente debido, como se ha comentado anteriormente, a que este año han sido 14 las plantas de GLP desmanteladas, 23 plantas menos que el año pasado.

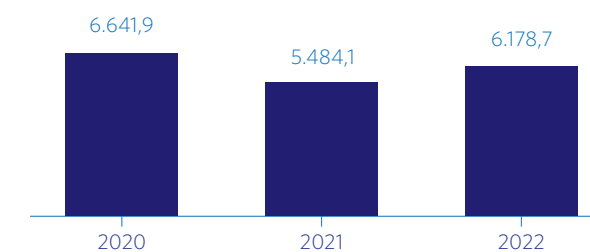
En el caso de filtros y aparatos informáticos, el resultado es igual al del año anterior, es decir, no se han generado este tipo de residuos.

El número de Residuos Peligrosos se mantiene en cifras similares a las del año anterior (se han generado únicamente

Residuos por composición

	2020	2021	2022
Residuos peligrosos (t)			
Envases de plástico contaminados	0,180	0,162	0,379
Envases de metal contaminados	0,023	0,221	0
Trapos contaminados	0,017	0,014	0,021
Aerosoles	0,047	0,044	0,038
Filtros	0,474	0	0
RAEEs	0,063	0	0
Pilas alcalinas	0,017	0,009	0,010
Residuos peligrosos totales	0,821	0,450	0,448
Residuos no peligrosos (t)			
Residuos de desmantelamiento	888	217	85
Residuos de construcc./demolición	5.730	5.233	6.089
Contadores	23,875	33,615	4,240
Residuos no peligrosos totales	6.641,875	5.483,615	6.178,240
TOTAL Residuos	6.642,696	5.484,065	6.178,688

Total residuos generados (t)



8. Impacto ambiental

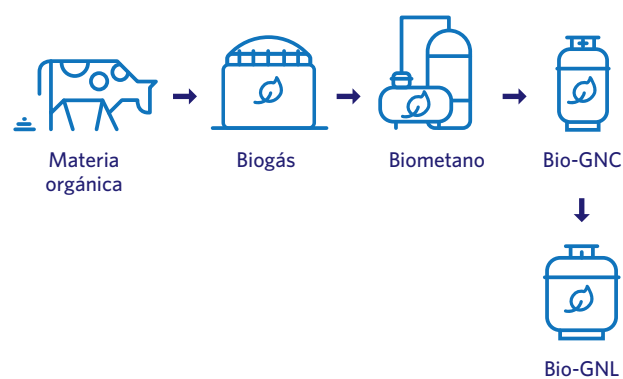
Residuos peligrosos

	2020	2021	2022
Residuos peligrosos (t)	0,821	0,450	0,438
Residuos destinados a valorización (t)	0,821	0,450	0,438
Residuos destinados a eliminación (t)	0	0	0
Residuos destinados a reciclaje (%)	100	100	100
Residuos destinados a eliminación (%)	0	0	0

Residuos no peligrosos

	2020	2021	2022
Residuos no peligrosos (t)	6.641,9	5.483,6	6.178,2
Residuos destinados a reciclaje (t)	911,9	250,6	6,552
Residuos destinados a eliminación (t)	5.730,0	5.233,0	6.089,0
Residuos destinados a reciclaje (%)	13,7	4,6	0,1
Residuos destinados a eliminación (%)	86,3	95,4	98,6

Esquema de la producción de bio-GNC y bio-GNL



2 kilogramos más), si bien, la cantidad de residuos No Peligrosos se ha visto incrementada debido a los Residuos de Construcción y Demolición (RCD's) generados.

En las tablas de esta página, se muestran los residuos destinados a valorización, reciclaje y eliminación.

8.4.2 Biometano

El biogás es un "gas, formado principalmente por metano (CH₄) y dióxido de carbono (CO₂), obtenido a partir de la digestión anaerobia de biomasa", que es un proceso biológico que ocurre en ausencia de oxígeno en el cual, gracias a la acción de varios grupos de bacterias, la materia orgánica se descompone, dando como resultado dos productos principales: biogás y digestato.

El biogás se purifica en una etapa posterior conocida como upgrading, donde se retiran las impurezas y se concentra el metano, dando como resultado una molécula idéntica al gas natural fósil, salvo por su origen renovable.

El borrador de Hoja de Ruta del Biogás establece un objetivo de producción de biogás de 1,41 TWh anuales en 2030. A nivel europeo, para ese año se espera que el 10% del consumo total de gas natural de la UE provenga del biogás.

Actualmente existen cuatros proyectos de biometano en la red de MRG:

1. Guadalix de la Sierra

El proyecto busca el desarrollo de una planta de valorización de residuos ganaderos y agroindustriales en Guadalix de la Sierra. En este caso, Madrileña Red de Gas lidera el desarrollo de un proyecto que pretende dar una solución

completa a más de 20.000 t anuales de purines vacunos generados en el municipio.

El proyecto se está estudiando desde el punto de vista medioambiental, energético y agrónomo, donde el ayuntamiento del municipio continúa trabajando en el desarrollo de una comunidad energética que dé cabida al proyecto.

Se plantean dos usos del biogás:

- Uso directo en una planta de cogeneración para producir energía eléctrica. Esta alternativa abre la puerta a la creación de una comunidad energética en el municipio, consiguiendo abastecer a los vecinos con una energía eléctrica renovable.
- Mediante un proceso de upgrading, el biogás producido se purificará y comprimirá para producir biometano. Este se puede utilizar como Gas Natural Vehicular o proceder a su inyectado en la red de gas natural.

2. Cubas de la Sagra

Proyecto de generación de biometano a partir de residuos alimentarios, con un objetivo de tratamiento de 70.000 t anuales. La planta se diseñará para una producción de 500 m³/h de biometano.

En Madrileña Red de Gas realizamos el diseño de un Reverse Flow en nuestra red de distribución para poder absorber la producción de la futura planta, lo que permitirá inyectar el gas de la red de media presión a la red de alta presión.

3. Vertedero con producción de biogás

En uno de los municipios donde realizamos la distribución de gas natural, se encuentra un vertedero ya clausurado que actualmente produce biogás.

Es en esta fase, cuando el vertedero ya está clausurado (cerrado y sellado), donde se da la recuperación de biogás. Este es un subproducto que se genera durante el proceso de descomposición anaerobia de los residuos orgánicos que hay en el vertedero.

Para recuperar el biogás del vertedero, se instala un sistema de recolección de gas compuesto por tuberías y pozos, diseñados para capturar el gas producido. Tras su captación, el biogás se transporta a una planta de tratamiento donde se eliminan los contaminantes y se convierte en biometano, que se puede usar para producir electricidad, inyectarlo en la red o utilizarlo como combustible para vehículos.

En el caso de este vertedero, en MRG recibimos la solicitud de la empresa que lo gestiona para poder inyectar ese biometano en la red de gas natural. Tras estudiar el consumo de la zona, se confirmó que la red podrá absorber la cantidad de biometano que se produce. Con ello, en MRG gestionaremos el punto de inyección y la nueva infraestructura de distribución que será necesaria para conectar el vertedero a la red de gas natural.

4. Planta de producción de biogás en el norte de Madrid

Al igual que en el caso de la planta de Cubas de la Sagra, en uno de los municipios de nuestra red se encuentra otro proyecto de construcción de una planta de biometano. El promotor solicitó un estudio de la capacidad de nuestra red para absorber la producción que prevén tener.

8. Impacto ambiental

Plantas de GLP dubicadas en espacios protegidos o de alto valor ecológico

Denominación de la planta	Localidad	Superficie m ²	Espacio Natural protegido	LIC / ZEC	ZEPA			
Cantos Altos	Collado Villalba	95	Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares	Cuenca del río Manzanares				
Jumalropab SL	Torrelodones	42						
Urb. Roblesol	Torrelodones	28						
Urb. El Rincón de Torrelodones	Torrelodones	36						
Urb. Virgen de la Sierra	Torrelodones	38						
Montes del Pardo	Las Rozas de Madrid	170						
Coop. de viviendas la Marazuela	Las Rozas de Madrid	92						
Urb. La Hacienda de la Marazuela	Las Rozas de Madrid	40						
Valle Grande	Sevilla la Nueva	15				P.R. del Curso Medio del río Guadarrama y su entorno	Cuenca del río Guadarrama	Encinares de los ríos Aberche y Cofio
Urb. Sevillalta	Sevilla la Nueva	136					Cuenca de los ríos Aberche y Cofio	
Edificio Génova	Sevilla la Nueva	167						
Urb. La Candela	Talamanca de Jarama	76			Estepas cerealistas de los ríos Jarama y Henares			
Urb. El Miravall	Valdeolmos - Alalparto	714		Cuenca de los ríos Jarama y Henares				
Las Cañas (IVIMA)	Camarma de Esteruelas	52						

Las Zonas Especiales de Conservación (ZEC) son Lugares de importancia comunitaria (LIC) designados por las Comunidades Autónomas, en los que se aplican las medidas de conservación necesarias para el mantenimiento o restablecimiento, en un estado de conservación favorable, de los hábitats naturales y/o de las poblaciones de las especies para las cuales se hayan designados los lugares.

Las Zonas de Especial Protección para las Aves (ZEPA) son aquellos territorios designados para la conservación de las especies de aves silvestres, incluidas en la Directiva europea relativa a la conservación de aves silvestres (Directiva "Aves").

Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN en el entorno de las plantas de GLP ubicadas en espacios naturales protegidos

	Anfibios					Reptiles					Aves					Mamíferos					Invertebrados					Peces				
	CR	EN	VU	NT	LC	CR	EN	VU	NT	LC	CR	EN	VU	NT	LC	CR	EN	VU	NT	LC	CR	EN	VU	NT	LC	CR	EN	VU	NT	LC
Cantos Altos	0	0	1	2	6	0	0	0	3	14	0	0	2	4	105	0	1	1	2	20	0	0	1	0	0	0	0	3	0	2
Jumalropab SL	0	0	1	2	7	0	0	1	4	11	0	0	2	5	114	0	1	1	2	21	0	0	0	1	1	0	0	4	0	4
Urb. Roblesol	0	0	1	2	7	0	0	1	4	11	0	0	2	5	114	0	1	1	2	21	0	0	0	1	1	0	0	4	0	4
Urb. El Rincón de Torrelodones	0	0	1	2	7	0	0	1	4	11	0	0	2	5	114	0	1	1	2	21	0	0	0	1	1	0	0	4	0	4
Urb. Virgen de la Sierra	0	0	1	2	7	0	0	1	4	1	0	0	2	5	114	0	1	1	2	21	0	0	0	1	1	0	0	4	0	4
Montes del Pardo	0	0	1	1	4	0	0	0	2	8	0	0	1	5	105	0	1	0	1	15	0	0	0	0	0	0	0	4	0	9
Coop. de viviendas la Marazuela	0	0	1	1	4	0	0	0	2	8	0	0	1	5	105	0	1	0	1	15	0	0	0	0	0	0	0	4	0	9
Urb. La Hacienda de la Marazuela	0	0	1	1	4	0	0	0	2	8	0	0	1	5	105	0	1	0	1	15	0	0	0	0	0	0	0	4	0	9
Valle Grande	0	0	0	0	4	0	0	0	2	8	0	0	1	5	85	0	1	1	1	20	0	0	0	0	0	0	0	3	0	5

Categorías según la IUCN: CR= especies en peligro crítico | EN= en peligro | VU= vulnerables | NT= casi amenazadas | LC= preocupación menor

Estaciones de regulación y medida (ERMs) situadas en Espacios Protegidos

Instalación	Espacio Protgido
Avellano	Parque Regional del Curso Medio del Río Guadarrama y su entorno
Los Almendros	Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares
Cantoblanco	Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares
Tanatorio Alcobendas	Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares
EVP Cedro	Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares
Tres Cantos I	Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares
Galapagar IV	Parque Regional del Curso Medio del Río Guadarrama y su entorno
Tres Cantos II	Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares
Hoyo de Manzanares II	Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares
Colmenar Viejo V	Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares

8.5 Biodiversidad

Cumpliendo con nuestro compromiso de garantizar el suministro de gas en todas aquellas zonas de la Comunidad de Madrid donde sea necesario, un pequeño número de nuestras instalaciones se localizan en áreas protegidas o de alto valor ecológico.

A cierre de 2022, en MRG contábamos con 128 plantas de GLP (tras el traspaso de 20 de ellas a Aliara) y 5 plantas de GNL. De todas ellas, sólo 14 plantas de GLP están ubicadas en espacios protegidos o de alto valor ecológico y ninguna en el caso del GNL. Ninguna de las 14 plantas desmanteladas en 2022 se encontraba en un espacio natural protegido o de especial protección.

En cuanto a nuestras 206 estaciones de regulación y medida, ERM, 10 se encuentran en Espacios Protegidos.

Como se puede observar en la tabla con la relación de especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN, presentes en nuestras plantas de GLP, ubicadas en espacios naturales protegidos, no existe ninguna especie en peligro crítico (CR). Sin embargo, si existe una especie de mamíferos en peligro (EN), en concreto, el conejo común o europeo.

8. Impacto ambiental

8.5.1 Nuestra Responsabilidad Ambiental

En relación a los daños ambientales asociados a las instalaciones, el conjunto de actividades realizadas por MRG, están incluidas en el Anexo III de la Ley de Responsabilidad Ambiental (Ley 26/2007) y, por tanto, estamos sujetos a las siguientes obligaciones:

1. Comunicación a la autoridad competente de la existencia de daños medioambientales o la amenaza inminente de dichos daños.
2. Adopción de medidas de:
 - Prevención.
 - Evitación.
 - Reparación.

En nuestras instalaciones se han identificado, como sustancias consideradas fuente de peligro para los distintos recursos naturales presentes en el entorno, y por tanto para la biodiversidad, las siguientes:

- GNL (presente en las plantas GNL y red de distribución).
- Propano comercial (GLP) (presente en las plantas GLP y en la red de distribución en aquellas plantas que sirven a la red municipal).
- THT (presente en plantas de GNL).
- Anticongelante (presente en plantas de GNL y GLP).
- Gasoil (presente en plantas de GNL).

Por sus características fisicoquímicas estas sustancias llevan asociadas una serie de peligros inherentes que pueden tener consecuencias medioambientales.

En caso de fuga de GNL, éste se gasifica en contacto con la atmósfera. En caso de fuga de GLP, éste también se gasifica en contacto con la atmósfera, aunque el GLP es más denso que el aire y se acumula en proximidad al suelo. En ambos casos, no genera un vertido líquido que pudiera contaminar el mismo.

Como en el caso del GNL, el GLP es una sustancia peligrosa debido a que puede explosionar y es combustible, por lo que uno de los mayores peligros de esta sustancia es la posibilidad de generar una explosión e incendio.

El THT es un líquido inflamable, que además puede ocasionar contaminación al suelo o las aguas, siendo además nocivo para organismos acuáticos.



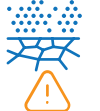
En relación a los posibles derrames, en las 5 plantas de GNL se dispone de un cubeto de contención del producto derramado, de modo que una fuga eventual de GNL en estado líquido o de THT, siempre queda contenida en el cubeto.

En base a esta información, y teniendo en cuenta que las medidas de reparación se adoptan una vez ha ocurrido el daño específico, proponiendo medidas concretas reparadoras de cada caso, las medidas con las que cuentan las instalaciones y actividades de MRG para hacer frente a estos riesgos, se encuentran recogidas en el apartado de Gestión de Riesgos de esta memoria.

Prevención de incendios forestales

Como se ha visto anteriormente, el mayor daño ambiental que puede generar nuestra actividad hacia el medio natural y, por tanto, hacia la biodiversidad, son los incendios forestales.

Sustancias peligrosas que pueden tener consecuencias medioambientales

Sustancia implicada	Suceso iniciador	Escenario accidental con daños ambientales
GNL o GLP	Fuga en operación de descarga de camión cisterna	 Incendio forestal con afección a especies silvestres y hábitats
	Fuga en tanque de almacenamiento	
	Bleve en tanque aéreo	
THT	Fuga/rotura de tuberías en conexiones, bridas, válvulas, etc.	 Vertido a aguas superficiales
	Fuga de THT en depósito	
Anticongelante	Fuga de anticongelante en manipulación de recipiente	 Contaminación de suelos y/o agua
Gasoil	Fuga de gasoil en manipulación de recipiente	

8. Impacto ambiental

Con carácter general, en materia de incendios forestales, todas las instalaciones deberán cumplir con lo establecido en el Decreto 59/2017, por el que se aprueba el Plan Especial de Protección Civil de Emergencia por Incendios Forestales en la Comunidad de Madrid (INFOMA).

De acuerdo a este Decreto, se deberá prestar una atención especial a los municipios contemplados como zonas de alto riesgo de incendio forestal. En la Comunidad Autónoma de Madrid deberán contar con Plan de Autoprotección: los Parques Nacionales, Parques Rurales y Parques Naturales, así como otros espacios naturales protegidos que se encuentren dentro de las Zonas de Alto Riesgo de Incendio (ZAR).

Además, en dicho Decreto se establecen una serie de medidas preventivas de aplicación a instalaciones

colindantes a los terrenos forestales, como usos y actividades prohibidos generales.

Si se trata de instalaciones colindantes a los terrenos forestales, a menos de cuatrocientos metros de terrenos forestales, o situadas en terrenos forestales, "Corresponde a los ayuntamientos determinar, mediante un plano de delimitación las urbanizaciones, edificaciones e instalaciones afectadas (..)" por las obligaciones especificadas en el Anexo 6 del INFOMA, tales como:

- Elaborar un plan de autoprotección contra incendios forestales.
- Asegurar la existencia de una faja perimetral de protección de treinta metros de ancho, libre de vegetación seca y con la masa arbórea aclarada.

- Mantener el terreno de las parcelas no edificadas libre de vegetación seca y con la masa arbórea aclarada.
- Disponer de una red de hidrantes homologados para la extinción de incendios que cumpla las características establecidas por el Código Técnico de Edificación.
- Mantener limpios de vegetación seca los viales de titularidad privada, tanto los internos como los de acceso, así como las cunetas.

Mencionar, por último, que, durante este periodo, no se han registrado accidentes con afecciones ambientales que llevasen asociadas multas ni responsabilidad civil durante 2022.

9

Impacto social

9.1 Facilitando el acceso a la energía

El principal impacto de Madrileña Red de Gas sobre la sociedad, ha sido siempre facilitar el acceso a la energía fiable y continua, a través de nuestra inversión en las infraestructuras que permiten la distribución de gas natural. En este año 2022 hemos invertido 14 millones de euros en la extensión de nuestra red de distribución y 3,6 millones en su renovación. La expansión de la red facilita el acceso al gas natural para muchos hogares, comercios, y a grandes consumidores como hospitales o colegios, y muy especialmente a la industria.

Respecto al impacto económico más directo que tiene nuestra inversión y presencia de la red de gas natural tiene principalmente en la Comunidad de Madrid, nos parece importante volver a señalar las cifras del valor económico distribuido que hemos reflejado en el apartado 6.2. del informe (GRI 201.1 Valor económico generado y distribuido 2016) en donde el año 2022 hemos generado 80.616 (miles de euros) de valor económico distribuido, dentro de los cuales 34.694 (miles euros) han sido de pago a proveedores. Al leer este último dato tenemos que resaltar dos elementos determinantes, los niveles de exigencia de MRG hacia el empleo digno, requeridos en los procesos de evaluación, selección y seguimiento de los proveedores y el altísimo porcentaje que suponen las compras locales para MRG (un 87% de las compras significativas) según se detalla en el apartado 7.3 de este informe, generando un claro impacto positivo económico y social en la comunidad autónoma en la que se localiza nuestro negocio.

La situación actual de crisis energética, en concreto el precio del gas, como ya hemos ido comentando a lo largo del informe, ha supuesto un reto complejo en este esfuerzo de expansión. No obstante, al tratarse de un suministro estable

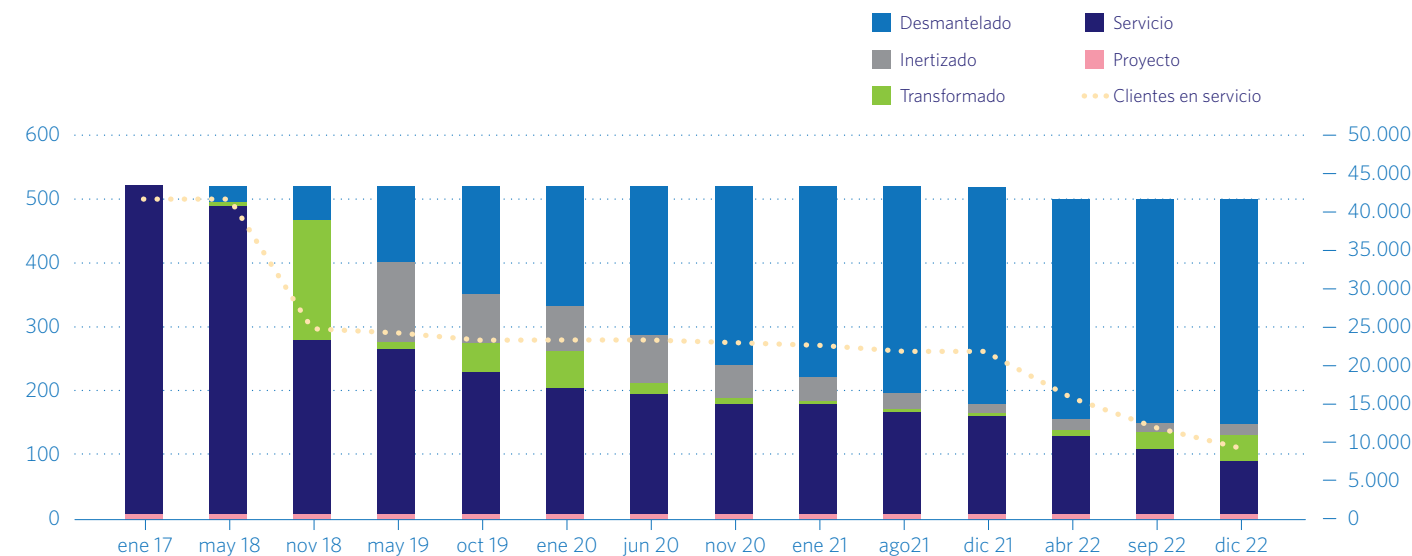
y seguro para la industria, durante 2022 el incremento en clientes de gran consumo ha sido de 180 GWh y 466 nuevos puntos de suministro.

- Hemos extendido la red para dar servicio a un laboratorio farmacéutico que ha instalado nuevas líneas de producción y equipos usando gas natural para los procesos de formulación, llenado, inspección visual automática, etiquetado y empaquetado de una vacuna contra el COVID19,
- a una fábrica de papel que estaba recibiendo quejas vecinales por el uso de gasoil,
- y diferentes industrias de alimentación y plásticos, entre otras.

El gas natural ha continuado siendo una solución eficiente y sostenible en la climatización de los ámbitos residencial y terciario, proporcionando calefacción y agua caliente a comunidades de vecinos y edificios públicos. Durante 2022 se han puesto en servicio 15 salas de comunidades de propietarios y 35 colegios.

Otra tipología de clientes de gran consumo a destacar, que han supuesto un impacto positivo para la compañía, han sido los tanatorios y crematorios. El pasado año se pusieron en servicio tres crematorios: El Escorial, Colmenar Viejo y Valdemoro. Los dos primeros usaban otras fuentes de energía, como son el gas propano y gasóleo respectivamente. Las empresas que los explotan apostaron por instalar nuevos hornos con gas natural como combustible, mejorando de esta forma la eficiencia de estos y las emisiones medioambientales. La peculiaridad que tienen todos estos crematorios, debido a su actividad, es que se encuentran a

Estado de las plantas de GLP y nº de clientes en servicio de MRG



las afueras de los municipios por lo que desde MRG hemos realizado una gran inversión al tratarse de obras complejas y lejanas de la red de distribución para que pudieran contar con la energía más respetuosa con el medio ambiente.

Somos plenamente conscientes de las exigencias derivadas de los compromisos europeos con la reducción de emisiones de gases contaminantes en la lucha actual contra el cambio climático. Por ello nuestro esfuerzo actual en la inversión para las infraestructuras de la red contempla ya la futura de distribución de H2. Las especificaciones de compra ya contemplan esa necesidad del futuro inmediato, incluso cuando hablamos de aparatos como los contadores domiciliarios. En ese sentido en el capítulo de Negocio Sostenible de este informe hemos desarrollado con más detalle los diferentes proyectos en los que estamos envueltos, aportando soluciones de energía sostenible.

En línea con este esfuerzo en la utilización de energías más limpias, en el último ejercicio hemos comenzado la fase final del proyecto de transformación de más de 15.000 puntos de suministro en planificación para los años 2022 y 2023.

Durante el pasado año se ha realizado esta operación en más de 7.000 viviendas. Para ello se ha colaborado con ocho empresas referentes en el sector, transformando a gas natural más de 66 centros de almacenamiento. MRG ha actuado en 23 municipios de la Comunidad de Madrid, dejando libre de gas propano a 12 de ellos.

En 2022 se ha destinado más de 5 millones de euros para realizar los trabajos de reutilización y expansión de redes, adecuaciones y modificaciones de instalaciones, transformación de aparatos y desmantelamiento de los centros de almacenamiento.

9.2 Siempre cercanos y con capacidad de escucha

Somos una empresa que siempre ha entendido que es necesario que los ciudadanos, entidades y organismos públicos confíen en nosotros. Nuestro servicio precisa que los usuarios finales entiendan que el gas natural, y a futuro los gases renovables, son su opción energética. Para ello, es preciso que nuestra llegada a los municipios vaya acompañada de comunicación, información completa y espacios para el diálogo que permitan conocer, entender y tener en cuenta las preocupaciones de la ciudadanía.

Los ayuntamientos, en general, son un importante canal para conocer y abordar las necesidades y problemática de los municipios. En sí mismos, en su papel de representación ciudadana, y a su vez, por su capacidad para, a través de ellos, organizar jornadas de presentación de los proyectos, comunicación y escucha.

Los trazados, horarios de actuación de la maquinaria, tipo de maquinaria, etc. durante la extensión de la red, deben tener en cuenta a la ciudadanía, con el objetivo de generar el menor impacto negativo posible (ruidos, polvo, problemas de tráfico, etc.).

En este último año, la licencia social para poder extender la red de infraestructura de gas en los municipios, está

suponiendo una cierta barrera para poder abordar todos los planes de expansión y transformación. Por un lado, la creciente concienciación social por el cambio climático, el precio del gas natural tras la crisis energética a nivel europeo, las dudas de cómo será la transición energética y las consecuencias de optar por el gas natural, está suponiendo para los clientes un freno, por ello, desde Madrileña Red de Gas estamos haciendo un esfuerzo para mejorar la legitimidad social: qué hago, cómo lo hago, a dónde llevo, qué impactos genero y los beneficios indiscutibles como alternativa y solución para nuestros cliente a muchas otras fuentes energéticas con mayor impacto ambiental. Esta realidad está suponiendo incrementar los recursos asignados a este fin, mejorar las capacidades de las personas con esta realidad social, mejorar la claridad y transparencia de nuestros mensajes, así como incrementar nuestro diálogo social.

Además de tener siempre abiertos los canales de la web o el teléfono a través del Call Center para las solicitudes de información o tramitación de posibles quejas, buscamos espacios más claros de encuentro. Realizamos sesiones abiertas de comunicación con las comunidades, los ayuntamientos, y nos apoyamos en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor, OMIC, de los ayuntamientos, como punto para distribuir información y recoger consultas.

9.3 Enfocando nuestra acción social

La acción social directa, en nuestro análisis de materialidad no ha resultado un tema especialmente destacado tanto desde la perspectiva de MRG como desde los grupos de interés. En las entrevistas realizadas a los participantes externos, se señalaba la importancia de la contribución positiva a través de la propia razón de ser y los servicios que presta Madrileña Red de Gas, frente al valor de posibles acciones de voluntariado corporativo o donaciones concretas.

En línea con este resultado de la evaluación y mirando desde nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades e integración social, nuestro foco en la contribución social no mira hacia posibles donaciones a proyectos o causas concretas, aunque siempre estará esa puerta abierta ante sucesos especiales como fue la pandemia COVID-19. En la cultura de MRG, vemos nuestra capacidad para aportar valor hacia los colectivos vulnerables, a través de relaciones continuas que favorezcan la oportunidad de inserción laboral, para ello apostamos por la contratación con distintas entidades del ámbito social, de los servicios externos que precisamos.

Desde el año 2019 trabajamos con la Fundación Prodis. Se trata de una fundación que trabaja apoyando y promoviendo la inclusión de las personas con discapacidad intelectual.

La Fundación Prodis realiza para nosotros trabajos de impresión de facturas, notificación de inspecciones periódicas y recobros, principalmente. Todas las semanas enviamos nuestros ficheros con la documentación a enviar y tres personas semanalmente se encargan de descargar la información, imprimir y ensobrar, enviando a correos las cartas para su distribución. Esto permite que estas personas tengan un trabajo remunerado, facilitando su inclusión social. Estamos muy agradecidos de que la Fundación nos facilite esta oportunidad.

Con el mismo objetivo, contratamos a Ilulion, empresa perteneciente al Grupo ONCE, cuyo propósito es facilitar la integración laboral a personas pertenecientes a grupos vulnerables, los servicios de limpieza de las oficinas que precisamos.

Por otro lado, seguimos colaborando económicamente con la Fundación Española de la Energía, fundación sin ánimo de lucro, perteneciente al sector público que contribuye al desarrollo de la política energética regional en el marco europeo.

10

Personas

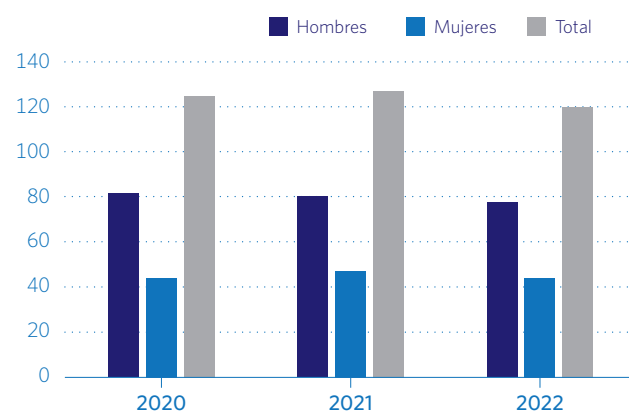
10. Personas

Capital humano de MRG, 2022¹

	Mujer	Hombre	Total	%
Plantilla	43	77	120	64-36
Empleados fijos	42	74	116	96,7
Empleados temporales	1	3	4	3,3
Empleados a tiempo completo	42	77	119	99,2
Empleados a tiempo parcial	1	0	1	0,8
Empleados con jornada reducida	3	0	3	2,5
Nuevas contrataciones	2 ²	3 ³	5	4,2
Rotación del personal	2 ⁴	2 ⁵	4	3,3
Permisos parentales	2	5	7	5,8
Altos ejecutivos con domicilio fijo en la Comunidad de Madrid	0	1 ⁶	1	0,8

- 1 Sin tener en cuenta a los jubilados parciales (un empleado de género masculino).
 2 Ambas menores de 30 años.
 3 Un menor de 30 años y dos entre 40 y 50 años.
 4 Uno menor de 30 años y otro menor de 50 años.
 5 Un menor de 20 años y otro menor de 40 años.
 6 El Director General es el único alto ejecutivo y su residencia está fijada en Madrid.

La plantilla de MRG^{*}



* Datos sin jubilados parciales.

10 Personas

En Madrileña Red de Gas creemos firmemente que nuestros empleados son nuestro mayor activo y el corazón de nuestra compañía, por lo que estamos comprometidos plenamente en garantizar su desarrollo profesional, unas condiciones óptimas de trabajo, relaciones basadas en la confianza mutua, la igualdad de oportunidades, así como el respeto a las diferencias y la no discriminación.

Cada uno de nuestros empleados está dedicado a brindar un servicio de calidad a nuestros clientes, al tiempo que promovemos prácticas sostenibles, trabajando juntos para garantizar que nuestros servicios son confiables, seguros y sostenibles, y con un comportamiento íntegro y responsable en el desempeño de sus funciones, de acuerdo a nuestro Código Ético.

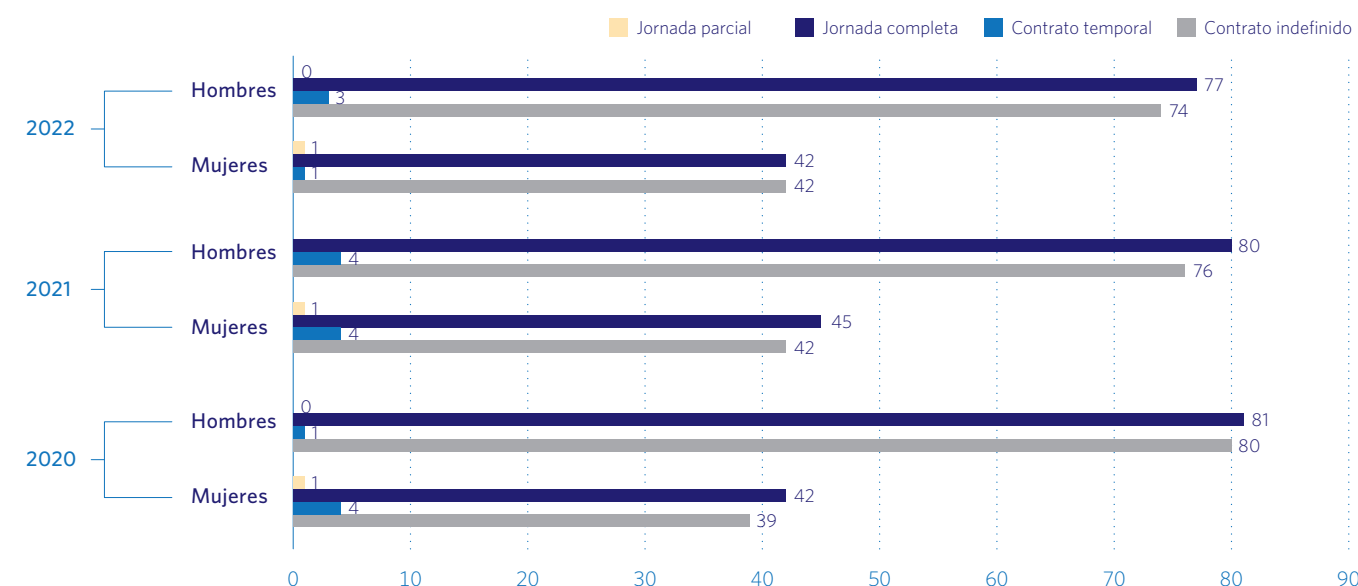
10.1 Nuestro capital humano

La plantilla de MRG se ha visto reducida en un 4,8 %, manteniéndose estable la proporción de hombres y mujeres con respecto a años anteriores.

Por otro lado, en MRG promovemos que las contrataciones de nuestros profesionales se realicen mediante contratos estables. Es por eso que un 96,7% de la plantilla de Madrileña Red de Gas cuenta con un contrato indefinido (74 hombres y 42 mujeres). Además, el 99,2% de la plantilla cuenta con un contrato a jornada completa; sólo el 0,8% tiene un contrato a jornada parcial (corresponde a una mujer únicamente).

En relación al control sobre empleados que no son trabajadores de MRG, tal y como se ha podido ver en nuestra Cadena de Suministro, nuestras actividades dependen en gran medida de nuestros proveedores.

Tipos de contrato y jornada laboral^{*}



* Datos sin jubilados parciales.

Tal y como se verá en el apartado de Seguridad y Salud, en Madrileña Red de Gas contamos con una herramienta externa de gestión documental para la coordinación de actividades empresariales en prevención de riesgos laborales, incluyendo por tanto el control de las personas que trabajan para nosotros y entran en nuestras instalaciones.

En dicha herramienta se controlan las instalaciones, así como la actividad asociada a cada uno de estos trabajadores, quedando registrada toda la documentación pertinente y exigida por ley para cada uno de ellos, a fin de realizar una coordinación adecuada. En este sentido, a cierre de 2022, se pudieron contabilizar un total de 731 trabajadores en dicha herramienta.

10.2 Conciliación, clima laboral y bienestar

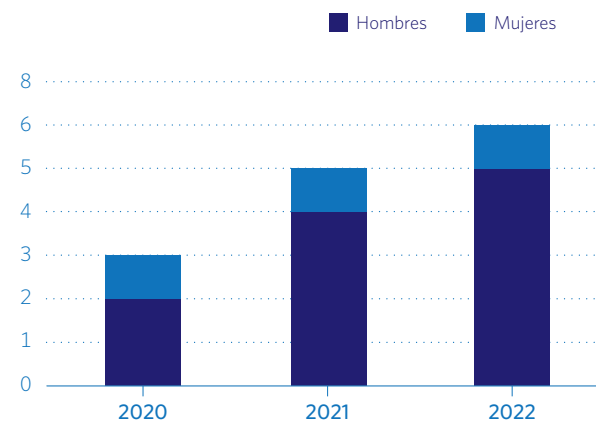
10.2.1 Relaciones laborales

En el compromiso que mantenemos con nuestros empleados, es fundamental el respeto de sus derechos laborales.

Al igual que en 2021, un 30% de nuestra plantilla (excluyendo a los jubilados parciales) está sujeto a un Convenio Colectivo. El 70% restante, se rige bajo el Estatuto de los Trabajadores, obediendo, además, a condiciones particulares acordadas con el trabajador al entrar en la compañía.

Por otro lado, en MRG existe una total libertad de asociación. Hay un Comité de Empresa que representa a todos los trabajadores/as (a excepción del Director General).

Permisos



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

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

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

10.2.2 Conciliación de la vida personal, laboral y familiar

En MRG conocemos las ventajas de una comunicación transversal y horizontal dentro de la organización, por ello, se negocian y adaptan las condiciones de trabajo a las necesidades de los empleados.

El objetivo de la conciliación laboral y familiar es permitir que las personas puedan dedicar tiempo y energía a su trabajo y a su vida personal sin tener que sacrificar una u otra áreas de su vida. Para ello, en MRG brindamos a nuestros trabajadores la posibilidad de adaptar sus horarios, el trabajo a distancia, la reducción de jornada, así como los permisos de paternidad y maternidad, dentro del marco legal establecido.

El objetivo de la conciliación laboral y familiar es permitir que las personas puedan dedicar tiempo y energía a su trabajo y a su vida personal sin tener que sacrificar una u otra áreas de su vida.

Actualmente, el teletrabajo es una medida de conciliación muy valorada por los empleados y que se está llevando a cabo desde la pandemia. La apuesta de MRG por el teletrabajo nos permite, entre otras cosas, un mayor acceso a recursos de talento, la retención del personal cualificado,

el fomento de la productividad y la reducción de gastos de oficina. Para el empleado, el teletrabajo es una palanca de motivación y flexibilidad.

El paso previo a la implantación del teletrabajo en MRG fue un diagnóstico de la situación cuyo análisis implicó a la totalidad de las áreas de Dirección, que remaban en la misma dirección y se pudo concluir el teletrabajo como una firme apuesta de MRG. Se tuvo que identificar los puestos propicios para su realización en remoto, definir un modelo de acuerdo que plasmara 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.

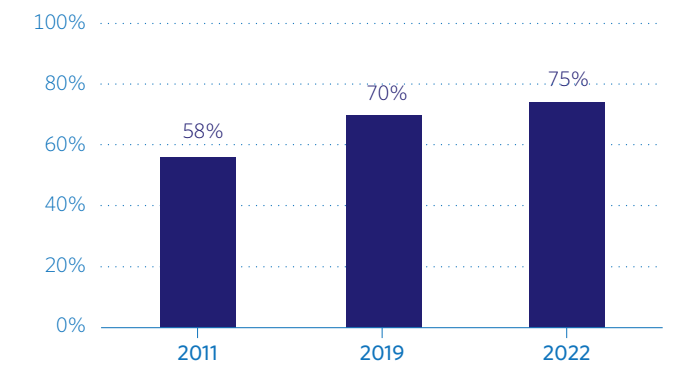
En el año 2022, 7 empleados de MRG disfrutaron de permisos parentales, de los cuales, 5 de ellos fueron hombres. Todos los empleados que se han acogido a algún tipo de permiso se han incorporado a su puesto de trabajo con las mismas condiciones una vez finalizado el periodo, siendo las tasas de regreso al trabajo y de retención del 100% en los últimos años.

10.2.3 Clima laboral

Con el objetivo de promover una mejora continua que beneficie a nuestros empleados, durante 2022 se lanzó una nueva encuesta de clima laboral, midiendo la satisfacción de nuestros empleados con el conjunto de factores, físicos y humanos, en los que se desarrolla su trabajo y logrando mejorar los resultados en comparación con encuestas anteriores (2019 y 2011).

Parte de esta mejora, se debe al compromiso de MRG por la formación y por la apuesta del teletrabajo.

Participación en la encuesta de clima laboral



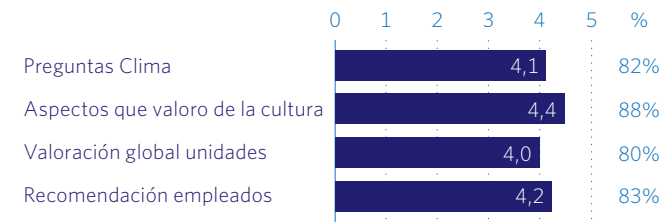
10. Personas

La encuesta de clima laboral aborda cuatro temas principales:

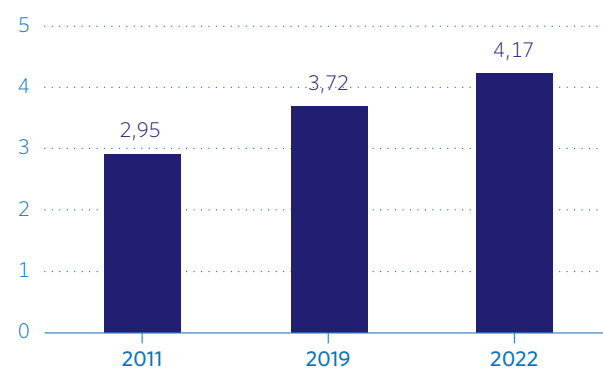
1. Preguntas sobre diferentes temas, como: desarrollo profesional, directivos, clientes, innovación, organización y teletrabajo.
2. Aspectos que valoro de la cultura: preguntas sobre seguridad, integridad, orientación a resultados, trabajo en equipo, servicios al cliente y otros.
3. Valoración global de las unidades: preguntas relativas a la gestión de cada unidad de negocio.
4. Recomendación de los empleados: ¿Recomendarías MRG a un amigo?.

Resultado de la encuesta de clima laboral MRG 2022

(puntuación máxima 5)



Comparativa de los resultados en las encuestas



La participación en la encuesta de clima laboral ha aumentado en comparación con las encuestas anteriores, pasando del 58% al 75%, lo que significa un aumento de la confianza y fiabilidad de los empleados respecto a las medidas adoptadas tras las encuestas.

En este año 2022, la valoración ha sido mejor en cada uno de los puntos tratados con respecto a la última encuesta. El resultado global fue de 4,17 sobre 5, lo que corresponde al 83%.

En comparación con las anteriores encuestas realizadas, hemos mejorado el porcentaje de los resultados en comparación con 2019. La valoración ha aumentado más de un 12%, de 2019 a 2022.

Tras analizar los resultados, se establecieron los objetivos de cara a 2023. En línea con estos objetivos, en Madrileña Red de Gas se realizan actividades orientadas a la mejora del entorno laboral. De forma anual, durante los meses de verano, el equipo de MRG se reúne en la Jornada Anual, cada año en una localización diferente, en 2022 el equipo de MRG viajó a Aranjuez. El objetivo de estas jornadas es mejorar la colaboración, la comunicación y la confianza entre los miembros del equipo, lo que ayuda a mejorar el rendimiento y la productividad del equipo en su conjunto, así como, fomentar el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y el liderazgo efectivo.

Otra actividad que se lleva a cabo es la difusión de e-mails a toda la plantilla con información sobre los hitos conseguidos, herramienta que fortalece el sentimiento de equipo en Madrileña Red de Gas y ayuda a la motivación de los empleados.

10.2.4 Medidas de bienestar

Desde Madrileña Red de Gas seguimos ofreciendo iniciativas para promover el bienestar de sus empleados, adaptadas a sus necesidades y recursos.

Los principales beneficios ofrecidos y retribuciones en especie son:

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

A parte de estas retribuciones existen determinadas personas adscritas al puesto de comercial que tienen incluido en su salario una retribución en especie de un vehículo de empresa.

10.3 Gestión del talento

La gestión del talento es un pilar fundamental en MRG.

Durante 2022, nuestra estrategia para alcanzar una mayor eficacia y productividad por parte de nuestros profesionales se ha centrado en dos líneas: la humanización organizacional, que se basa en priorizar el bienestar de las personas, y el liderazgo colectivo, focalizado en la obtención de resultados a través de la motivación y el compromiso del equipo ante los desafíos marcados.

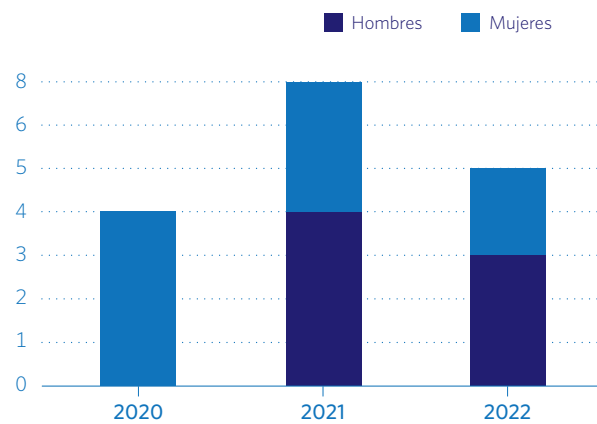
Objetivos de cara a 2023

- 1 Mantener los resultados positivos del clima laboral e impulsar la mejora.
- 2 Reforzar las relaciones entre departamentos mediante reuniones anuales, formación, proyectos y eventos, fomentando el crecimiento como equipo empresarial.
- 3 Aumentar las conversaciones de feedback anuales y fortalecer su comunicación.
- 4 Promover mayor comunicación sobre los logros alcanzados en las áreas.

Información referente a la organización recogida en "Manual de Acogida" de MRG

1. Presentación de la empresa
2. Organigrama y calendario laboral
3. Igualdad y diversidad
4. Formación
5. Políticas y sistemas de gestión
6. Sostenibilidad
7. Ciberseguridad.

Nuevas contrataciones



10.3.1 Nuevas incorporaciones y rotación del personal

En Madrileña Red de Gas somos conscientes de la importancia de la integración de nuestros trabajadores para alcanzar un clima de trabajo propicio para el desarrollo profesional y personal de cada miembro del equipo. Para comenzar este proceso de integración, los nuevos empleados son recibidos con el "Manual de Acogida", el cuál ha sido actualizado durante este ejercicio.

Durante 2022, se han realizado 5 nuevas contrataciones: 3 hombres, uno menor de 30 años y dos en la franja de edad de entre 40 y 50 años; y 2 mujeres menores de 30 años.

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

La edad media de la plantilla se sitúa en 45,25 años, sin considerar jubilados parciales y 45,40 considerándolos.

La tasa de rotación para este 2022 es del 3,3%. Se corresponde con la rotación voluntaria de 2 hombres, uno menor de 20 años y otro menor de 40; y de 2 mujeres, una menor 30 años y la otra menor de 50.

10.3.2 Formación

Durante el 2022, uno de los hitos más destacados en materia de formación, con el objetivo de reforzar la relación entre departamentos y como se ha comentado anteriormente, fue la organización de la mesa de debate CAMINO AL FUTURO, en la que participamos todos los departamentos de la compañía.

Cada director, junto con varios empleados, presenta los puntos más importantes realizados durante el año en cada una de sus áreas. Los temas tratados hacían reflexionar sobre el futuro del gas natural, las iniciativas respecto al hidrógeno, los cambios del mercado y el valor del capital humano. Esta Mesa de Debate ha sido encabezada por una charla-coloquio del Director General.

Para el 2023 ya se está planificando la siguiente mesa de debate EVOLUCIONA, que será presentada por también por las direcciones.

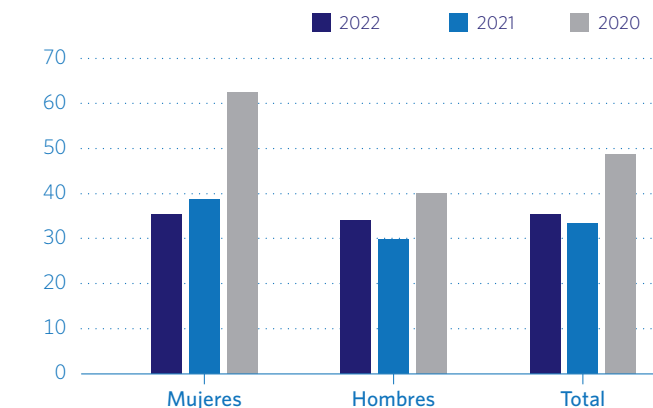
Otro de los acontecimientos más destacados en formación en el ejercicio 2022, ha sido el Mentoring con Jefes de Departamento, que continuará este 2023, y el curso de Ciberseguridad, presentado en un formato novedoso, el cual ha tenido una gran aceptación.

Por otro lado, cuando se quiere medir la riqueza de una organización, es importante considerar su capital intelectual. En Madrileña Red de Gas somos conscientes de ello y por eso hemos trabajado en nuestro "Stock de Conocimiento", finalizado durante el año 2022.

Dicho Stock consiste en una base de datos del conjunto de conocimientos identificados en nuestra organización, relacionándolos con cada actividad y puesto de trabajo correspondiente. Para su elaboración, cada departamento ha realizado un análisis interno para identificar los conocimientos de cada puesto de trabajo.

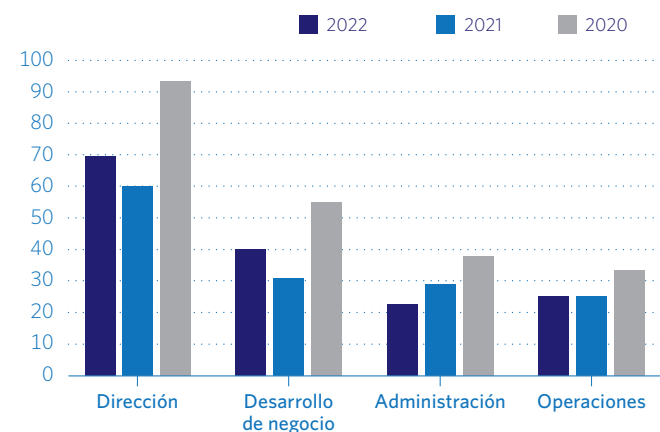
Próximamente, se publicará una herramienta específica para el Stock llamada "Moogole" desarrollada en Power BI, dónde a través de múltiples filtros se podrá encontrar toda la información asociada a cada conocimiento.

Media de horas de formación por género*



* Datos sin jubilados parciales.

Media de horas de formación por categoría laboral*



* Datos sin jubilados parciales.

Programas formativos

Áreas de Formación	Horas	Acciones	Participes
Corporativa	235,3	3	235
Habilidades	366,0	2	99
Idiomas	908,0	2	18
Negocio	1.707,7	15	248
Sistemas	32,0	1	2
Prevención de riesgos laborales	980,7	12	144
Totales	4.229,7	35	746

Además de todo lo anterior, como cada año, se publicó nuestro Plan de Formación de 2022, para dar respuesta a todas las necesidades de formación que surgen con motivo de la evolución de la compañía y el crecimiento de nuestros profesionales.

Acciones formativas

Durante 2022 se han impartido 4.229,7 horas de formación, que suponen una media de 35,25 horas por empleado. De las 4.229,7 horas impartidas en 2022, 1.550 las han recibido mujeres y 2.680 los hombres.

Como se ha comentado anteriormente, en 2022 se ha destinado la formación en habilidades a trabajar, como promover el liderazgo en el mercado a futuro, de la cual destaca “Un cambio a Futuro”.

En relación a la formación en Idiomas, en MRG tenemos claro la importancia de que nuestros profesionales cuenten con un buen nivel de inglés, precisamente porque hoy en día el dominio del inglés es un aspecto imprescindible en el mercado laboral. Por ello, a la gente que participa en esta formación se le facilitan distintas modalidades, desde la telefónica a la presencial, y todo tipo de cursos como máster intensivos o cursos blended.

Además de formación en idiomas, los conocimientos avanzados de ofimática y su seguridad en un mundo cada día más tecnológico se vuelven imprescindibles. Por ello en 2022 se han impartido cursos sobre Ciberseguridad a la totalidad de la plantilla. Desde la empresa también hemos ofrecido formación sobre Power BI y Protección de Datos Personales. En cuanto a Prevención de Riesgos Laborales, destaca el curso de Seguridad vial en el entorno laboral.

10.3.3 Evaluación del desempeño

La totalidad de los empleados en MRG reciben una evaluación personalizada de su desempeño, a través de entrevistas personales con sus responsables al menos una vez al año.

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

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

Tras el periodo de prueba de la persona recién incorporada, que varía de 2 a 6 meses en función del perfil, el responsable directo cumplimenta un test para evaluar si el candidato ha superado dicho periodo.

10.4 Diversidad, Equidad e Inclusión

MRG tiene un compromiso con la igualdad de oportunidades, el respeto a las diferencias y la no discriminación, trabajando principalmente sobre la igualdad de género, así como sobre cualquier elemento de diversidad en el ámbito laboral, articulado a través la Comisión Negociadora de Igualdad, el Plan de Igualdad y el cumplimiento de la Ley General de Discapacidad (LGD).

En este sentido, como muestra de nuestro sostenido compromiso por la igualdad y la diversidad, en MRG continuamos apostando por la implementación de avances y medidas dirigidos al constante enriquecimiento de nuestro entorno laboral. En este sentido, el año 2022 ha supuesto un periodo de grandes avances en materia de igualdad.

Como resultado de la constitución de la Comisión Negociadora de Igualdad en 2021, durante el 2022 se ha llevado a cabo un enriquecedor proceso negociador que ha culminado en la firma del Plan de Igualdad de Madrileña Red de Gas. Dicho Plan tendrá un periodo de vigencia de 4 años: desde el 30 de junio de 2022 hasta el 30 de junio de 2026.

Para cada objetivo se definen las medidas a adoptar, la periodicidad, indicador, el responsable de ejecución y los recursos internos necesarios. La Comisión Paritaria de Seguimiento del Plan será la encargada de velar que se cumplan los objetivos del mismo.

Como se puede comprobar viendo las cifras de nuestra plantilla, comentadas anteriormente, nuestra plantilla se encuentra ligeramente masculinizada, en línea con el sector en el que opera, siendo la incorporación de una mayor proporción de mujeres en la plantilla una realidad que se

Objetivos acordados en el Plan de Igualdad de Madrileña Red de Gas:

- Lograr una **representación equilibrada** en las distintas áreas de actividad y puestos, incrementando la presencia de mujeres donde están infrarrepresentadas.
- Contar con la figura de una persona responsable de **igualdad de trato y oportunidades** en la empresa y una **comisión de seguimiento**.
- Sensibilizar a la plantilla y llevar a cabo acciones de colaboración en **campañas contra la violencia de género**. Informar y sensibilizar respecto al **lenguaje no sexista**.
- Garantizar un **entorno de trabajo seguro y libre** de cualquier situación de acoso sexual o por razón de sexo. Implementar la perspectiva de género en la Seguridad y Salud Laboral.
- Garantizar la **igualdad de trato y oportunidades en la selección** para el acceso a la empresa eliminando la segregación horizontal y vertical.
- Garantizar la **igualdad de oportunidades en la formación** y capacitación de la plantilla. Lograr una buena detección y análisis de las necesidades.
- Garantizar la **igualdad en la promoción** a la plantilla. Regular un sistema de clasificación profesional que garantice la no discriminación por género.
- Garantizar el ejercicio de los derechos de conciliación**, informando de ellos y haciéndolos accesibles a toda la plantilla, independientemente del sexo. Fomentar el uso de medidas parentales entre los hombres de la plantilla.

da en MRG desde su constitución. Aunque el número de mujeres al cierre de 2022 se mantiene similar al de los dos años anteriores, echando la vista atrás, se duplica su peso en el periodo 2010-2020.

Una de las razones que explican el por qué no hay tantas mujeres en algunas áreas de Madrileña Red de Gas es debido a que muy pocas escogen estas profesiones debido al trabajo técnico y de campo que implica este tipo de cargos y, especialmente, debido a los turnos rotativos de mañana y tarde o de mañana, tarde y noche. Por esto se pueden ver más mujeres en este sector en cargos administrativos y gerenciales, en vez de operativos o técnicos.

Por otro lado, mencionar que, durante 2022, al igual que en años anteriores, no se han dado casos discriminación en Madrileña Red de Gas.

10.4.1 Diversidad e inclusión laboral

La composición en los órganos de gobierno, en cuanto a género y franja de edad, se ha visto en el apartado de Buen Gobierno.

La única relación laboral de Alta Dirección, es la relativa al Director General de MRG.

En cuanto a nuestros empleados, a continuación, en la tabla indicamos dentro de cada categoría laboral (Administración, Desarrollo de negocio, Dirección y Operaciones) los porcentajes según sexo y grupo de edad en el año 2022.

El 5% de nuestra plantilla (6 trabajadores, sin jubilados parciales) posee una nacionalidad diferente a la española. En

concreto, contamos con personal de nacionalidad italiana, peruana, colombiana, inglesa y polaca. A cierre de 2022, la plantilla de MRG cuenta con 2 empleados con discapacidad, cumpliendo así con la Ley General de Discapacidad (LGD).

10.4.2 Remuneración

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

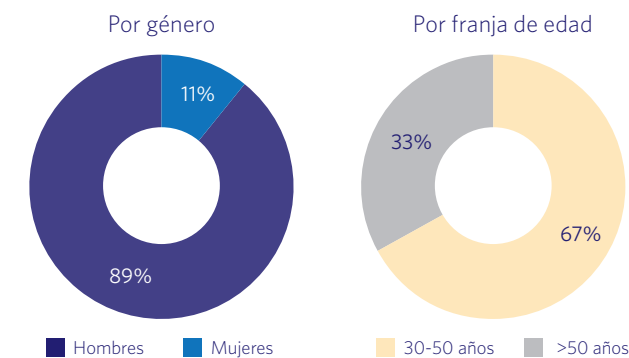
Para analizar la igualdad retributiva entre hombres y mujeres se calcula el ratio de remuneración de mujeres frente a hombres, establecido teniendo en cuenta por un lado el salario fijo y por otro el coste empresa, sin considerar la retribución complementaria, y se compara el promedio para 2022 de mujeres frente a hombres por categoría laboral.

Para aquellos empleados 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.

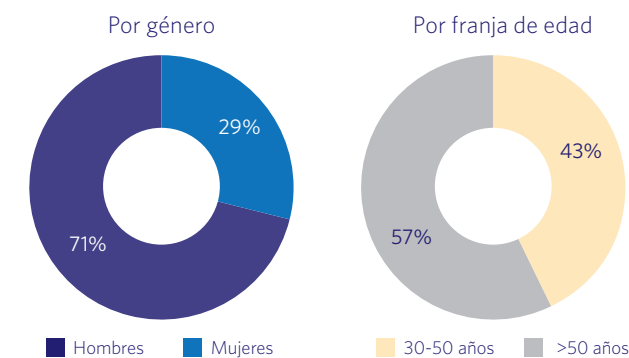
En 2022, la compensación total anual de la persona mejor pagada es 1,49 veces la mediana del resto de empleados. El ratio del incremento porcentual de la compensación total anual, de la persona mejor pagada frente a la mediana del resto de empleados, ha sido 1,1.

Como persona mejor pagada, no se ha tenido en cuenta al CEO, ni a los jefes de departamento. Para este cálculo se ha considerado el coste empresa de cada empleado, excluyendo para ello horas extras y kilometraje, y calculando

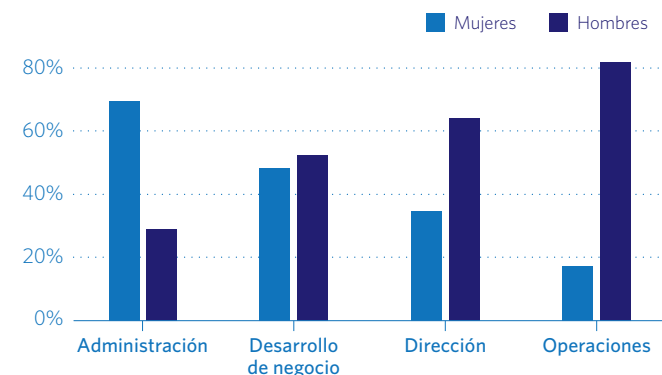
Consejo de Administración



Comité de Dirección

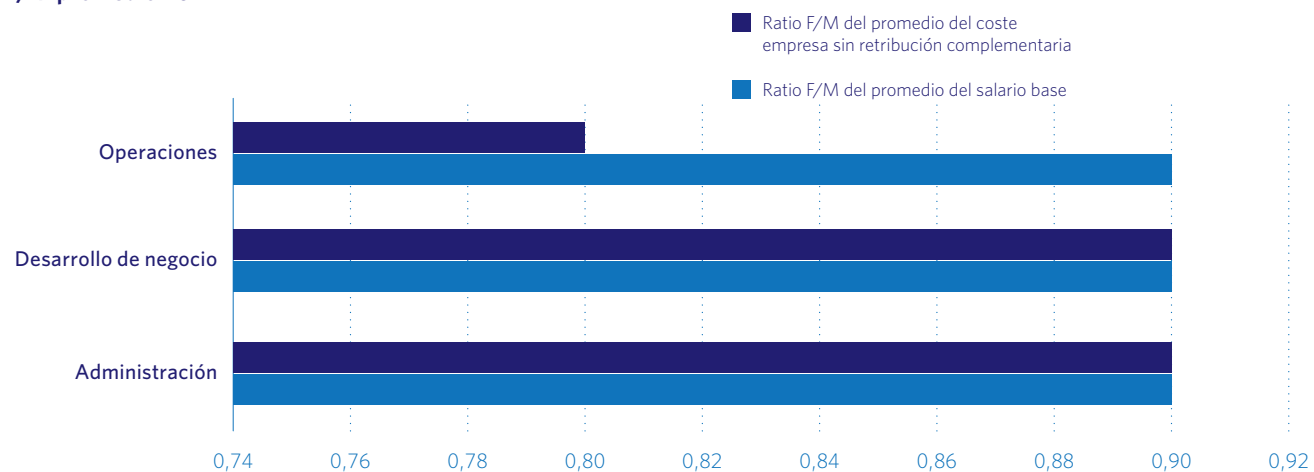


Categoría laboral por género en 2022*



* Datos sin jubilados parciales.

Ratio F/M promedio 2022



para empleados con jornada reducida su equivalente a jornada completa.

Por otro lado, ningún empleado recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos.

10.5 Seguridad y Salud Laboral

En Madrileña Red de Gas, tenemos implantado un Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad Laboral, certificado bajo el estándar UNE-EN ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo, con un alcance que engloba a todos los trabajadores, centros de trabajo, colaboradores y actividades de nuestra organización.

Además, de acuerdo al Real Decreto Real Decreto 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, en Madrileña Red de Gas contamos, como

modalidad organizativa de prevención de riesgos laborales, con el concierto con un Servicio de Prevención Ajeno, al realizar actividades del Anexo I de dicho Real Decreto consideradas como especialmente peligrosas y por tener una plantilla inferior a los 250 trabajadores.

En el año 2022, hemos tenido que dar continuidad a las políticas de prevención implantadas con motivo de la pandemia del Covid-19, enfermedad causada por el coronavirus SARs-Cov-2, aún a pesar de la mejora general de la situación socio sanitaria, y por causa de la legislación que permanece de vigente aplicación al entorno laboral; lo que a los efectos prácticos se ha materializado en el establecimiento de diversas medidas higiénicas en los diferentes lugares de trabajo.

10.5.1 Actuaciones realizadas en el edificio de MRG

Durante el 2022, se ha reducido la compra de material

de seguridad, higiene y protección frente al covid-19. Sólo ha sido necesaria la compra de mascarillas. Además, continuamos mejorando las condiciones ergonómicas para el personal, comprando nuevas sillas ergonómicas.

Por otro lado, tras acabar las obras en las oficinas de Pozuelo, se decide estudiar las condiciones de aforo en las dos zonas habilitadas siguiendo el criterio de climatización. Resaltar que cada una de las zonas, debería estar ocupada por un máximo de 15 personas para garantizar un caudal de aire exterior de 12,5l/s persona. Incluye también consejos a tener en cuenta en la vuelta de todo el personal a las instalaciones.

Se continúa reforzando la limpieza de las instalaciones en los casos en los que se ha producido algún contagio, así como en las zonas donde se trabaja a diario.

Por último, destacar que, en el mes de febrero se realiza una revisión o inspección técnica de las estanterías del almacén del parking. El objeto de esta inspección es la de verificar el estado de las estanterías para minimizar los riesgos y conseguir un funcionamiento del almacén más seguro detectando los posibles daños de la estructura.

10.5.2 Actuaciones realizadas en el centro de Alcorcón

Tras la apertura en el último trimestre de 2021 de un nuevo centro de trabajo en la C/ Valdemorillo 60 de Alcorcón, se continua con todos los trámites necesarios de adecuación del mismo. Entre otras, se realizan las gestiones para la comunicación de la apertura del centro de trabajo ante la Autoridad Laboral, así como la ampliación de la cobertura del Servicio de Prevención Ajeno. Actualmente nos encontramos haciendo los trámites para las gestiones encaminadas a obtener la licencia municipal.

10.5.3 Objetivos de Seguridad y Salud

Respecto a los tres objetivos establecidos para el 2022, el estado de seguimiento es el siguiente:

Reducción de accidentes. Con un grado de consecución de 75%. Se ha registrado un número mayor de accidentes con baja en la organización (uno más que el año anterior), sin embargo, el número de accidentes sin baja ha disminuido.

Mantenimiento del modelo de gestión de la prevención de accidentes graves. Se han conseguido un 84% de las metas establecidas, al alcanzarse todas las metas establecidas en relación con los Planes de Emergencia y las revisiones reglamentarias.

Mantenimiento de la vigencia del modelo de prevención existente de acuerdo con los requisitos de la legislación vigente. Conseguido en un 75%, a falta de la consecución de la meta establecida en relación a la actualización de contenidos, tanto en el Plan de Prevención de Riesgos, como en las evaluaciones de puestos.

10.5.4 Consulta y participación

En Madrileña Red de Gas proporcionamos el acceso oportuno a información clara, comprensible y pertinente sobre la Seguridad y Salud en el Trabajo, a través de los entornos colaborativos internos de información documentada, y en su caso, mediante escritos o informes periódicos que se elaboren al efecto.

Además, para garantizar la adecuada participación de los trabajadores en las actividades de seguridad y salud desarrolladas en la empresa, se fomenta la presencia y participación de los Delegados de Prevención. En este

sentido, se han realizado 4 consultas de los Delegados de Prevención en relación al registro oficial de los mismos, en materia de formación en Seguridad y Salud, así como sobre mejoras en los vestuarios y en el sistema de climatización.

Por otro lado, durante el año 2022 se han realizado tres reuniones del Comité de Seguridad y Salud, dónde se han tratado los siguientes temas, entre otros:

- 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.
- Auditoria de certificación.
- Formación.
- EPIS, vestuarios.

10.5.5 Diálogo con los grupos de interés

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 sectorial SEDIGAS.

Con motivo del cambio realizado en la secretaría general de SEDIGAS, en 2022, se ha eliminado el Comité de Seguridad, quedando integrado en el nuevo Comité de Sostenibilidad. Durante este periodo, se ha realizado una reunión con el objeto de terminar de definir el enfoque del comité y listar los temas relevantes que se pueden tratar en el mismo.

10.5.6 Identificación de peligros y evaluación de riesgos

La actividad preventiva se sustenta en una proactiva y constante identificación de peligros, así como en una evaluación adecuada y periódica de los riesgos existentes en cada actividad. Los riesgos laborales, entendiendo como tales aquellos a los que están expuestos los trabajadores, serán identificados y evaluados, por la Unidad de Gestión de Riesgos, a través del Servicio de Prevención Ajeno, siguiendo lo establecido en la legislación vigente.

Durante el año 2022, se realizaron diversas entrevistas con los diferentes colectivos, para poder revisar la evaluación de los puestos de trabajo, así como a las nuevas incorporaciones. La encuesta enviada de prevención de riesgos laborales está enfocada al teletrabajo, según lo indicado en el artículo 5 del RDL 8/2020, ya que casi la totalidad de la plantilla de MRG se encuentra teletrabajando, a excepción Operaciones de Red.

A partir de los resultados obtenidos, se propuso hacer notas informativas, 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.

10.5.7 Siniestralidad laboral

Personal propio

Aunque se ha registrado una disminución de la siniestralidad, los índices de frecuencia y gravedad han empeorado con respecto al año anterior, como consecuencia de dos accidentes con baja, cuya gravedad y duración han sido mayores.

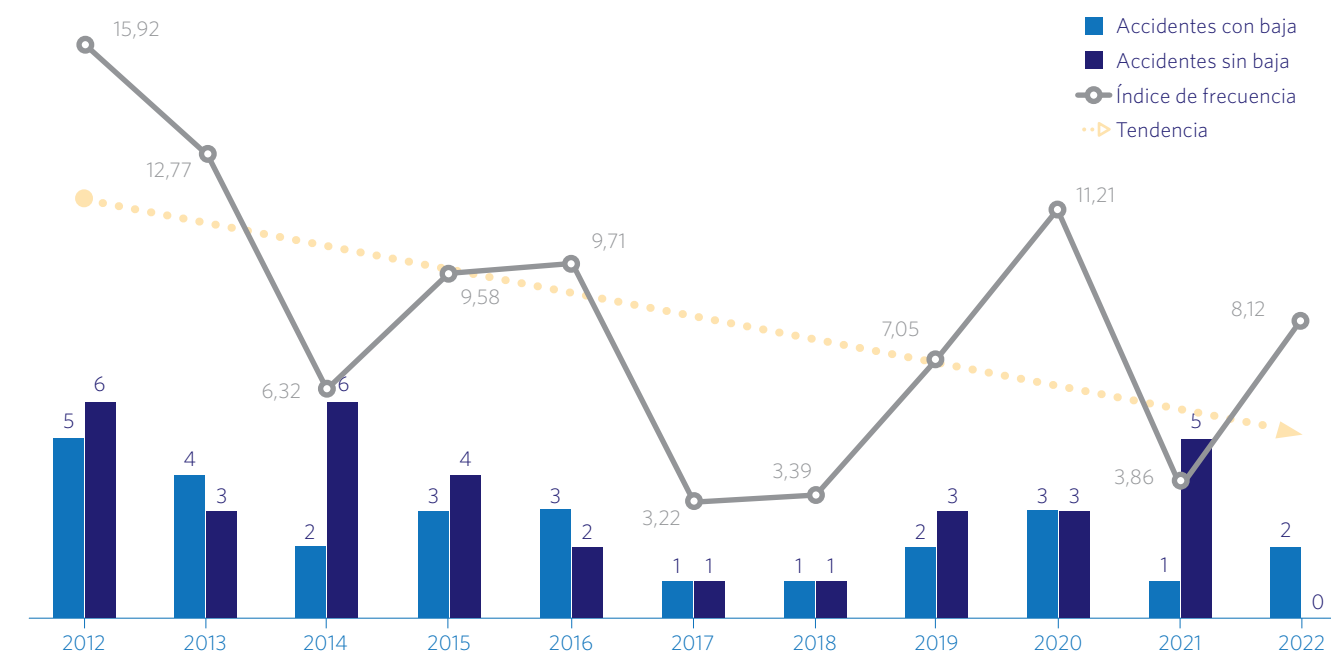
Siniestralidad laboral entre el personal propio

	2020	2021	2022
Accidentes con baja no <i>in itinere</i>	3	1	2
Accidentes sin baja no <i>in itinere</i>	3	5	0
Accidentes con baja <i>in itinere</i>	0	0	0
Accidentes sin baja <i>in itinere</i>	0	0	0
Índice de frecuencia ¹	11,21	3,86	8,12
Índice de gravedad ²	0,11	0,20	0,95

¹ N° de accidentes con baja no *in itinere* por millón de horas trabajadas.

² N° de días de baja de accidentes con baja no *in itinere* por cada mil horas trabajadas.

Evolución de la siniestralidad laboral EN MRG 2012-2022



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

Siniestralidad laboral en empresas contratistas

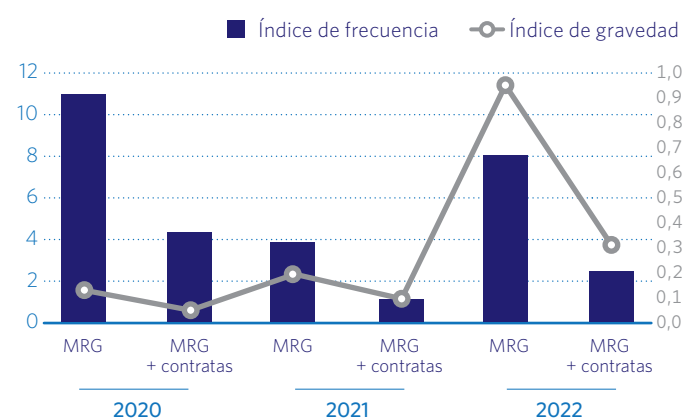
	2020	2021	2022
Accidentes con baja no <i>in itinere</i>	0	0	0
Accidentes sin baja no <i>in itinere</i>	0	3	3
Accidentes con baja <i>in itinere</i>	0	1	0
Accidentes sin baja <i>in itinere</i>	0	0	0
Índice de frecuencia ¹	0	0	0
Índice de gravedad ²	0	0	0

¹ Nº de accidentes con baja no *in itinere* por millón de horas trabajadas.

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

Índice de frecuencia y gravedad acumulada de MRG y contratistas

		Índice de frecuencia	Índice de gravedad
2020	MRG	11,21	0,11
	MRG + Contratistas	4,26	0,04
2021	MRG	3,86	0,20
	MRG + Contratistas	1,31	0,07
2022	MRG	8,12	0,95
	MRG + Contratistas	2,64	0,31



En Madrileña Red de Gas nunca se ha producido ningún accidente mortal. Tampoco se han dado casos de enfermedades profesionales asociadas a la ejecución de los trabajos.

Contratistas

En el personal de nuestras contratistas, nunca ha tenido lugar ningún accidente mortal. Además, durante 2022 los índices de frecuencia y gravedad se han mantenido en cero, dado que no ha tenido lugar ningún accidente con baja laboral.

Siniestralidad industrial y de terceros

En relación a la siniestralidad industrial y de terceras partes, en 2022, se registraron dos sucesos, uno en septiembre en Carabanchel donde se produce una explosión e incendio en un local, dando lugar a 2 personas hospitalizadas. El segundo suceso se produce en diciembre, en el municipio de Alcalá de Henares, donde dos personas son hospitalizadas por intoxicación de monóxido de carbono.

Índice de frecuencia y gravedad acumulada de Madrileña Red de Gas más las contratistas (ver tabla).

Incidentes

Todos los incidentes que han tenido lugar en 2022 corresponden a contratistas, entre otros, pequeñas heridas, tropiezos y caídas, incidentes relacionados con la seguridad vial, así como agresiones de terceros y animales.

10.5.8 Coordinación de actividades empresariales

Periódicamente Madrileña Red de Gas realiza visitas de control operación a una amplia variedad de nuestros procesos significativos.

Desde la herramienta utilizada para la coordinación de actividades empresariales, a cierre de 2022, se está monitorizando el control documental de 106 empresas contratistas y subcontratistas, así como de 731 trabajadores de las mismas, siendo el volumen objeto de supervisión cercano a los 6.663 documentos. Estos valores se han mantenidos homogéneos a lo largo del año, ya que no ha habido cambios significativos que dieran lugar a una mayor o menor necesidad de coordinación de actividades. Dicha coordinación, se lleva a cabo para una serie de actividades y centros de trabajo.

El grado de cumplimiento de las empresas contratistas se encuentra en un 80,55%, cuatro puntos más que el año anterior.

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.

Durante este periodo se han realizado un total de 197 visitas de control operacional, de las que 48 han sido obras de urgencias visitadas por los Coordinadores de Seguridad y Salud, siendo realizadas el resto de las visitas por el Técnico de Control Operacional de a los diferentes actividades en campo ejecutadas por nuestros contratistas de Operaciones de Red (áreas del centro de control de distribución y de mantenimiento) así como de Operaciones en Clientes (operaciones domiciliarias, inspecciones periódicas, lecturas, etc.). Algunas de las incidencias registradas están relacionadas con extintores caducados o falta de extintores en los vehículos.

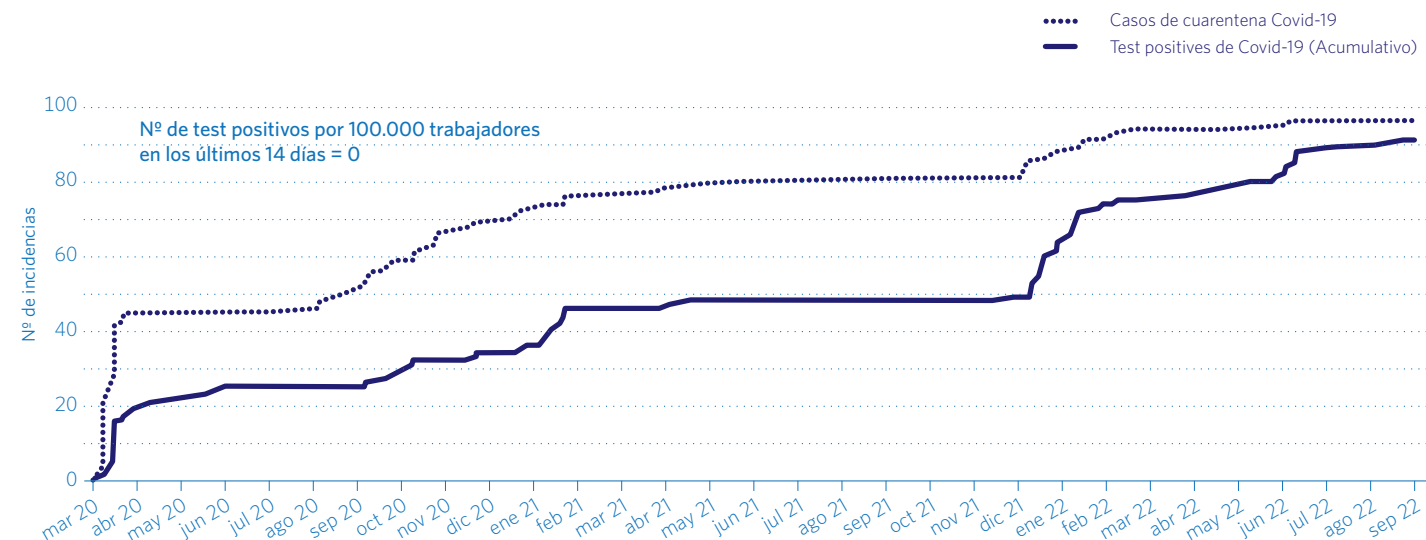
Nº de incidentes

	2020	2021	2022
Personal de MRG y de contratistas	6	7	46

Actividades monitorizadas y controladas

- Ámbito de construcción
- Atención de urgencias (mantenimiento de instalaciones de red)
- Contratistas edificio
- Control de THT (mantenimiento de instalaciones de red)
- Fraude (organismo de control)
- General
- GLP
- Inspección periódica
- IP industrial
- Lecturas
- Mantenimiento de instalaciones de red
- Mantenimiento IRC
- Operaciones domiciliarias
- Plantas satélite de GNL
- Puesta en servicio
- Supervisión obras/ propia actividad
- Telemedida Oko
- Verificación y medida
- Verificaciones Atex

Incidencia de la COVID-19 en MRG y sus contratistas 2020-2022



Además, se ha elaborado un listado de contadores “singulares”. En dicho listado se detalla la ubicación de contadores con difícil acceso. Se han realizado indagaciones para tratar de conocer el origen de estas situaciones, existiendo en la mayor parte de los casos insuficiente documentación accesible con la que completar este proceso. Durante este periodo, no se ha realizado ninguna reunión con los Coordinadores de Seguridad y Salud, debido a la alta carga de trabajo actual.

10.5.9 **Vigilancia y promoción de la salud**

Cada año se realiza la evaluación sistemática del estado de salud de nuestros trabajadores, en función de los riesgos inherentes a su puesto e identificados en su evaluación de riesgos. Dicho proceso es realizado por personal sanitario con competencia técnica, formación y capacidad acreditada de nuestro Servicio de Prevención. En total se han realizado

93 reconocimientos médicos (periódicos e iniciales), siendo los resultados totalmente confidenciales, restringidos al propio trabajador, a los servicios médicos responsables de su salud y a la autoridad sanitaria.

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

Por otro lado, durante el mes de noviembre se ha realizado una nueva campaña de vacunación antigripal, siendo 11 los trabajadores interesados.

Además, Madrileña Red de Gas cuenta desde hace años con un servicio de fisioterapia, subvencionado en un 50% por la empresa. Durante 2022, se ha seguido prestándose este servicio en los domicilios de los pacientes que lo han solicitado, en concreto, 5 de nuestros trabajadores. Como en años anteriores, se ha continuado llevando a cabo el Programa de Detección Precoz de Cáncer de Colon y

Recto, dirigido a toda la población de edad comprendida entre los 50 y 69 años.

Con respecto al Covid-19, se ha continuado con la campaña de identificación de los trabajadores vulnerables. No se ha realizado ninguna prueba serológica este año, pero se ha llevado un control de todos los trabajadores que nos han informado de contagio o contacto estrecho de algún familiar, ofreciéndoles las recomendaciones oportunas y gestionando con el personal de operaciones la limpieza en los vestuarios o la priorización del trabajo en solitario.

10.5.10 **Formación en materia de Seguridad y Salud**

En el primer semestre de 2022, debido a un cambio organizativo, las funciones en materia de formación de Prevención de Riesgos Laborales se traspasan de la unidad de Recursos Humanos a la Unidad de Gestión de Riesgos. En este sentido, se ha detectado la necesidad de hacer una revisión en profundidad del registro y estado de las actividades de formación realizadas hasta la fecha, ayudando a planificar actividades formativas pendientes y/o necesarias, así como a planificar futuras actividades en los próximos años.

Actividades formativas en materia de seguridad y salud, 2022

Curso	Entidad	Modalidad	Asistentes
Personal propio			
Seguridad en trabajos con gas	Ilunion	Presencial	9
Análisis de la combustión	Agremia	Presencial	3
Oficinas y despachos	Previlabor	on-line	12
Nivel básico de prevención RL	Previlabor	on-line	7
Primeros auxilios	Previlabor	on-line	2
Violencia de Terceros	Quirón	Presencial	10
Plan de Autoprotección Plantas GNL (Simulacros Plantas de GNL)	Unisafe	Presencial	4
Plan de Autoprotección, emergencia y simulacros en plantas de GLP (Simulacros Plantas de GLP)	Unisafe	Presencial	20
Planes de emergencia de las plantas de GNL	Unisafe	on-line	23
Gestión de la seguridad vial	Previlabor	on-line	45
Covid 19 - Información y Prevención	Previlabor	on-line	4
Teletrabajo. Riesgos y medidas preventivas. Ley 10/2021	Previlabor	on-line	9
Contratistas			
Seguridad en trabajos con gas	Unisafe	Presencial	20
Análisis de la combustión	Unisafe	on-line	-

Algunas de las campañas de información y prevención dirigidas a los trabajadores de MRG en 2022



Recordatorio del uso de mascarillas y del mantenimiento de la distancia de seguridad en la nave

Todos los operarios



Medidas preventivas en la nave. Evitar corrillos de conversación

Todos los operarios



¿Cuándo se necesita un reposapiés?

Personal de teletrabajo



¿Cuándo se necesita un soporte de pantalla?

Personal de teletrabajo



Prevención en la conducción

Coordinadores de urgencias + operarios



Riesgos psicosociales: Pautas básicas en el trabajo

Personal de teletrabajo



Recomendaciones ante la calima

Operarios + coordinadores + personal de teletrabajo



Buenas prácticas de prevención frente al sol y al calor

Operarios+ coordinadores + gestores de territorio



Consejos para la prevención del contagio de gripe

Todo el personal



Campaña de vacunación antigripal

Todo el personal

10.5.11 **Campañas de Información**

La información en materia de seguridad y salud laboral tiene como finalidad dar a conocer a los trabajadores todas las circunstancias que rodean su medio de trabajo, concretándolas en los posibles riesgos, su gravedad y las medidas de protección y prevención adoptadas.

Durante el 2022, en Madrileña Red de Gas hemos llevado a cabo varias campañas de información a los trabajadores en materia de prevención, vía e-mail.

11

**Acercas de
la memoria**

11. Acerca de la memoria

11.1 Principios para la elaboración de informes

Esta es la tercera memoria anual publicada por Madrileña Red de Gas, correspondiente al año 2022, publicada en el mes de junio de 2023.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, considerando los Estándares Universales GRI 1: Fundamentos 2021, GRI 2: Contenidos Generales 2021 y GRI 3: Temas Materiales 2021, los Estándares Temáticos de aplicación de acuerdo con nuestros temas materiales y el Estándar Sectorial GRI-11 Sector Petróleo y Gas 2021.

Los principios para la elaboración de este informe, contemplados en el Estándar GRI 1: Fundamentos 2021, se describen a continuación:

▪ Precisión

La información reflejada en la memoria ha sido contrastada y está lo suficientemente detallada como para permitir realizar una evaluación de los impactos causados por la actividad que desempeña MRG.

Toda la información aportada abarca el periodo objeto del informe, así como su evolución a lo largo de los últimos tres años (2020, 2021 y 2022).

▪ Equilibrio

La información presentada representa de manera justa los impactos positivos y negativos de la organización, sin sesgo. También se presentan tendencias que permiten conocer la evolución de los diferentes temas a lo largo del tiempo.

La prioridad de cada tema se pone de manifiesto en el grado de detalle para cada aspecto.

▪ Claridad

La información se presenta de manera que resulte accesible y comprensible, estructurada en forma de tablas y esquemas e incluyendo información gráfica para simplificar su lectura y comprensión.

▪ Comparabilidad

La información aportada permite el análisis de los cambios que se han producido en la compañía con el tiempo, así como el análisis de los impactos con respecto a otras organizaciones.

▪ Exhaustividad

La información aportada es suficiente para poder evaluar los impactos de MRG durante el periodo objeto de informe.

▪ Contexto de sostenibilidad

El informe se ha elaborado a partir de la revisión de materialidad realizada en 2022, considerando el contexto de sostenibilidad interno y externo, junto a la voz de nuestros grupos de interés. La estructura y contenidos presentan los impactos de Madrileña Red de Gas sobre los ejes de sostenibilidad: la sociedad, el medio ambiente y la economía, junto a las políticas, la estrategia y las acciones que estamos llevando a cabo, siempre enmarcadas en nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

▪ Puntualidad

Recoge las actividades de Madrileña Red de Gas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, estando prevista su publicación con periodicidad anual.

▪ Verificabilidad

La información recogida se registra, compila y analiza de forma que se puede asegurar su

veracidad y calidad. Asegurando la aplicación de los principios para la elaboración de informes que se han expuesto anteriormente.

El punto de contacto para cuestiones relacionadas con este informe y la información presentada es el siguiente: sostenibilidad@madrilena.es

11.2 Actualización información de la memoria 2021

1. Se modifica el listado de Plantas de GLP presentes en Espacios Naturales Protegidos. Existen tres plantas en el municipio de Las Rozas que no se incluyeron en dicho listado del informe del año 2021, a pesar de encontrarse en dichos espacios.
2. Se modifica el dato de horas de formación media para las mujeres del informe de 2021, al existir un error en su computo. El dato correcto se corresponde con 38,5 horas (correspondiente a 1771 horas, impartidas a mujeres durante 2021, entre las 46 mujeres en plantilla en dicho año).
3. Se modifican los datos referentes a las horas medias de formación por categoría laboral, correspondientes a 2021. Por un error de interpretación del GRI 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado, no se estaba tomando como base para realizar los cálculos la plantilla indicada en GRI 2.7 Empleados sino, la plantilla media durante todo el año.

11.3 Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	Madriena Red de Gas S.A.U ha elaborado este informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2022 y 31 de diciembre de 2022. El Consejo de Administración de Madrileña Red de Gas, como máximo órgano de gobernanza, ha revisado y aprobado el presente informe a través de su presidente y representante.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	GRI 11: Sector del petróleo y el gas 2021

11. Acerca de la memoria

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
Contenidos generales				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.1 Detalles organizacionales	2.1. Sobre nosotros		
	2.2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	11.1. Principios para la elaboración de informes		
	2.3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	11.1. Principios para la elaboración de informes		
	2.4 Actualización de la información	11.2. Actualización información de la memoria 2021		
	2.5 Verificación externa	11.4. Verificación externa		
	2.6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	2.3. Nuestra cadena de valor 7. Cadena de Suministro		
	2.7 Empleados	10.1. Nuestro capital humano		
	2.8 Trabajadores que no son empleados	10.1. Nuestro capital humano 10.5.8. Coordinación de actividades empresariales		
	2.9 Estructura de gobernanza y composición	3.1. Gobierno Corporativo 10.4.1. Diversidad e inclusión laboral	Información incompleta. No se dispone del número de otros cargos y compromisos significativos de cada miembro y la naturaleza de los compromisos, grupos sociales infrarrepresentados, así como de las competencias relevantes para los impactos de la organización. Se intentará recabar esta información para el siguiente informe.	
	2.10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	3.1. Gobierno Corporativo	Información incompleta. No se dispone de los criterios empleados para designar y seleccionar a los miembros del máximo órgano de gobierno. Se intentará recabar esta información para el siguiente informe.	
	2.11 Presidente del máximo órgano de gobierno	3.1. Gobierno Corporativo		
	2.12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	3.1. Gobierno Corporativo 3.5. Integración de los criterios ESG en la estrategia empresarial		
	2.13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	3.1. Gobierno Corporativo 3.5. Integración de los criterios ESG en la estrategia empresarial		

Una celda gris indica algo que no procede. Esto se refiere únicamente a las columnas "Omisión" y "N.º ref. del Estándar sectorial GRI".

11. Acerca de la memoria

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
	2.14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	1. Carta del presidente 3.5. Integración de los criterios ESG en la estrategia empresarial		
	2.15 Conflictos de interés	3.2.4. Prevención de la corrupción y conflictos de interés		
	2.16 Comunicación de inquietudes críticas	3.2.3. Canal denuncias 3.4. Transparencia y comunicación 6.6.1 Gestión de quejas y reclamaciones		
	2.17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	3.5. Integración de los criterios ESG en la estrategia empresarial		
	2.18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		Información no disponible. Actualmente no se dispone de un procedimiento de evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno en lo relativo a la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Se intentará recabar esta información para el siguiente informe.	
	2.19 Políticas de remuneración	3.1. Gobierno Corporativo		
	2.20 Proceso para determinar la remuneración	3.1. Gobierno Corporativo		
	2.21 Ratio de compensación total anual	10.4.2. Remuneración	Información incompleta. Para el cálculo de los ratios se ha descartado a la persona mejor pagada (CEO), tal y como establece este GRI, sin embargo, también se han omitido a los jefes de departamento (por no estar esta información disponible). Se intentará recabar esta información para el siguiente informe.	
	2.22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	1. Carta del presidente 3.5. Integración de los criterios ESG en la estrategia empresarial 4.1. Principales hitos 2022 4.2. Análisis de materialidad		
	2.23 Compromisos y políticas	3.2.1. Debida Diligencia de Derechos Humanos 3.2.2. Código Ético 3.5. Integración de los criterios ESG en la estrategia empresarial 4.1. Principales hitos 2022 4.4. Compromiso con los grupos de interés https://madrilena.es/compromiso/		

11. Acerca de la memoria

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
	2.24 Incorporación de los compromisos y políticas	3.2. Comportamiento ético 3.3. Cumplimiento		
	2.25 Procesos para remediar los impactos negativos	3.2.3. Canal denuncias 6.6.1. Gestión de quejas y reclamaciones		
	2.26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	3.2.3. Canal denuncias 3.4. Transparencia y comunicación 6.6. Orientación al cliente		
	2.27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	3.3. Cumplimiento		
	2.28 Afiliación a asociaciones	4.4. Compromiso con los GI 5.3. Riesgo regulatorio 6.3. Expansión de nuestra red: en el presente mirando al futuro 6.4. Esforzándonos en la innovación, favoreciendo el futuro de los gases renovables 7.1. Ética, confianza y transparencia con nuestra cadena de suministro 8.3.1. Emisiones de Metano 8.3.3. Compromiso con la reducción de emisiones y eficiencia energética 10.5.5 Diálogo con los grupos de interés		
	2.29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	4.2. Análisis de materialidad 4.4. Compromiso con los grupos de interés 6.6. Orientación al cliente 9.2. Siempre cercanos y con capacidad de escucha 10.2.3. Clima laboral 10.5.4. Consulta y participación		
	2.30 Convenios de negociación colectiva	10.2.1. Relaciones laborales		
Temas materiales				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	4.2. Análisis de materialidad		
	3-2 Lista de temas materiales	4.2. Análisis de materialidad		

11. Acerca de la memoria

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
Ética y anticorrupción				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.2. Comportamiento ético		
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	3.2.4. Prevención de la corrupción y conflictos de interés		11.12 Trabajo forzoso y esclavitud moderna 11.20 Anticorrupción 11.22 Política pública
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	3.2.4. Prevención de la corrupción y conflictos de interés 3.3.2 Compromiso, sensibilización y formación		
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	3.2.4. Prevención de la corrupción y conflictos de interés		
Cumplimiento legal				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.3. Cumplimiento		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	3.3. Cumplimiento		
Integración de criterios ESG en la estrategia y toma de decisiones				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	3.5. Integración de los criterios ESG en la estrategia empresarial		
Propia	Carta del presidente	1. Carta del presidente		
Adaptación al clima, resiliencia y transición				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.2 .Cambio climático y transición energética: nuestro principal reto		11.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	5.2 .Cambio climático y transición energética: nuestro principal reto	Información incompleta. No se dispone de información de los costes de las medidas tomadas para gestionar el riesgo o la oportunidad. Se intentará recabar esta información para el siguiente informe.	
Propia	Proyectos de innovación y energías verdes	6.4. Esforzándonos en la innovación, favoreciendo el futuro de los gases renovables		
Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.4. Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos		11.8 Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	5.4. Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos		

11. Acerca de la memoria

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
Ciberseguridad				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.5. Ciberseguridad y gestión de riesgos en el tratamiento de la Información		
Propia	Certificación Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según estándar ISO 27001	5.5.1. Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales		
	Evaluación del nivel de madurez en base al marco CyberIndustrial Strategy Framework (CISF) de Deloitte v2.0	5.5.2. Ciberseguridad		
	Reevaluación del nivel de madurez del entorno OT (Tecnologías Operativas) utilizando el estándar C2M2	5.5.2. Ciberseguridad		
	Plan de Acción para 2022 en materia de Ciberseguridad	5.5.2. Ciberseguridad		
Riesgos económico-financieros				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.3. Riesgos económico-financieros y fiscales		
Propia	Auditoría de cuentas anual.	5.3. Riesgos económico-financieros y fiscales		
Riesgos regulatorio				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	5.1 Riesgo regulatorio		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.28 Afiliación a asociaciones	5.1 Riesgo regulatorio		
Creación de valor económico y financiero				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	6.2 Generando valor económico		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	6.2 Generando valor económico		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	6.2 Generando valor económico		

11. Acerca de la memoria

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
Desarrollo y extensión de la red de distribución				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	6.3. Expansión de nuestra red: en el presente mirando al futuro		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	9.1 Facilitando el acceso a la energía		
Propia	Evolución de los puntos de suministro de Gas natural	6.3. Expansión de nuestra red: en el presente mirando al futuro		
Fiabilidad y continuidad del suministro				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	6.5 Fiabilidad y garantía del suministro		
Propia	Sistemática e indicadores de atención a urgencias	6.5 Fiabilidad y garantía del suministro		
	Plan de mantenimiento	6.5 Fiabilidad y garantía del suministro		
Orientación al cliente				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	6.6 Orientación al cliente		
Propia	Plataformas de comunicación con los clientes	6.6 Orientación al cliente		
	Evolución del índice de satisfacción en las encuestas de cliente.	6.6 Orientación al cliente		
Extensión de los criterios ESG hacia la cadena de suministro				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	7.2 Ética, confianza y transparencia con nuestra cadena de suministro		11.12 Trabajo forzoso y esclavitud moderna 11.13 Libertad de asociación y negociación colectiva
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	7.2 Ética, confianza y transparencia con nuestra cadena de suministro		
408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	7.2 Ética, confianza y transparencia con nuestra cadena de suministro		
409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	7.2 Ética, confianza y transparencia con nuestra cadena de suministro		

11. Acerca de la memoria

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
Criterios ESG en la toma de decisiones de compras				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3. Gestión de los temas materiales	7.3 Compras sostenibles: objetivos y compromisos compartidos		11.12 Trabajo forzoso y esclavitud moderna 11.13 Libertad de asociación y negociación colectiva
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	7.3 Compras sostenibles: objetivos y compromisos compartidos		
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	7.3 Compras sostenibles: objetivos y compromisos compartidos		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	7.3 Compras sostenibles: objetivos y compromisos compartidos		
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	7.3 Compras sostenibles: objetivos y compromisos compartidos		
Fomento de las compras locales				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3. Gestión de los temas materiales	7.4 Fomento de las compras locales		11.14 Impactos económicos
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	7.4 Fomento de las compras locales		
Emisiones, contaminación y lucha contra el cambio climático				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3. Gestión de los temas materiales	8.3 Emisiones Atmosféricas: medición y compromiso de reducción		11.1 Emisiones de GEI 11.3 Emisiones al aire
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	8.3.2 Nuestra Huella de Carbono: medición y verificación		
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	8.3.2 Nuestra Huella de Carbono: medición y verificación		
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	8.3.2 Nuestra Huella de Carbono: medición y verificación		
Propia	Plan de mitigación de la huella de carbono	8.3.3. Compromiso con la reducción de emisiones y eficiencia energética		

11. Acerca de la memoria

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
Acceso a la energía e impacto económico				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3. Gestión de los temas materiales	9.1 Facilitando el acceso a la energía		11.14 Impactos económicos
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	6.2 Generando valor económico		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	9.1 Facilitando el acceso a la energía		
Seguridad y salud laboral				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3 Gestión de los temas materiales	10.5 Seguridad y Salud Laboral		11.9 Salud y seguridad en el trabajo
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	10.5 Seguridad y Salud Laboral		
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	10.5.6 Identificación de peligros y evaluación de riesgos		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	10.5.9 Vigilancia y promoción de la salud		
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	10.5.4 Consulta y participación		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	10.5.10 Formación en materia de Seguridad y Salud		
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	10.5.9 Vigilancia y promoción de la salud		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	10.5.8 Coordinación de actividades empresariales		
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	10.5 Seguridad y Salud Laboral		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	10.5.7 Siniestralidad laboral		
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	10.5.7 Siniestralidad laboral		

11. Acerca de la memoria

Temas de los Estándares Sectoriales GRI aplicables considerados no materiales		
Título Estándar sectorial GRI	Tema	Explicación
GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021	11.17 Derechos de los pueblos indígenas	El ámbito de actuación de MRG, Comunidad Autónoma de Madrid, en donde incluso sus proveedores son fundamentalmente locales, consideramos que no puede existir impacto material.
	11.19 Competencia desleal	El Negocio de Madrileña Red de Gas es regulado, la competencia desleal estaría directamente ligada a la corrupción.
	11.21 Pagos a gobiernos	Considerando la reglamentación que aplica a MRG en España, volveríamos a hablar estrictamente de corrupción.
Temas de los Estándares Sectoriales GRI aplicables considerados no materiales, pero sí relevantes		
Título Estándar sectorial GRI	Tema	Ubicación
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	11.4 Biodiversidad	8.5 Biodiversidad
	11.5 Residuos	8.4.1 Residuos
	11.6 Agua y efluentes	8.2. Consumo de recursos
	11.7 Cierre y rehabilitación	7.5 Adaptación a los cambios en nuestra cadena de valor
	11.10 Prácticas de empleo	10.1 Nuestro capital Humano 10.2 Conciliación, clima laboral y bienestar 10.3 Gestión del talento
	11.11 No discriminación e igualdad de oportunidades	10.4 Diversidad, Equidad e Inclusión
	11.15 Comunidades locales	9.1 Facilitando el acceso a la energía 9.2 Siempre cercanos y con capacidad de escucha
	11.16 Derechos sobre la tierra y los recursos	9.2 Siempre cercanos y con capacidad de escucha
	11.18 Conflictos y seguridad	9.2 Siempre cercanos y con capacidad de escucha

11. Acerca de la memoria



11.4 Verificación externa

Para garantizar la conformidad con los principios y directrices especificados por GRI y que la información aquí recogida es veraz, esta memoria ha sido sometida a verificación externa e independiente, por la entidad de auditoría y certificación Bureau Veritas S.A, participando activamente en dicho proceso el secretario del Comité de Auditoría y Riesgos, en representación del máximo órgano de gobierno.

Dicha entidad declara la conformidad de esta memoria de sostenibilidad con los principios y directrices especificados en los Estándares GRI y la fiabilidad de información recogida en la misma.



Bureau Veritas Certification



Bureau Veritas Certificación

declara que se ha efectuado la verificación de la

Memoria de Sostenibilidad,

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

Madrileña Red de Gas S.A.U.

Como resultado de este proceso de verificación **Bureau Veritas Certificación** 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, gráficos e información asociada han sido oportunamente comprobados y verificados según el procedimiento establecido por Bureau Veritas Certificación.
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y contenido de la memoria es adecuada.
- **Es conforme con la opción EN CONFORMIDAD de los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión “GRI Estándares 2021” y su “Estándar Sectorial GRI-11 Sector Petróleo y Gas 2021” elaborada por Global Reporting Initiative (GRI).**

Conforme a esto **Bureau Veritas Certificación** establece, que ha realizado la verificación conforme a la metodología GRI Estándares 2021 y su “Estándar Sectorial GRI-11 Sector Petróleo y Gas 2021”, para la Memoria de sostenibilidad 2022 de Madrileña Red de Gas S.A.U.

Fecha de emisión 14/06/2023

D^a. Rut Ballesteros Gil
Verificador jefe
Responsabilidad Social Corporativa
Bureau Veritas Certification



Página 1 de 1

Publica
Madrileña Red de Gas

Producción editorial
Global Media Comunicaciones

© Madrileña Red de Gas, S.A.U., 2023

Calle Virgilio, 2-B
28223 - Pozuelo de Alarcón
Madrid, España
T (+34) 912 667 788
www.madrilena.es