





**1. Carta del presidente 4****2. Quiénes somos 7**

- 2.1 Sobre nosotros 8
- 2.2 Principales magnitudes 9
- 2.3 Madrileña Red de Gas en 2023 10

**3. Buen gobierno, ética y transparencia 13**

- 3.1 Estructura organizativa 15
- 3.2 Gobierno de la Sostenibilidad 15
- 3.3 Modelo de ética y cumplimiento 25
- 3.4 Transparencia y comunicación 40

**4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad 43**

- 4.1 Principales hitos 2023 44
- 4.2 Revisión de la matriz de materialidad 45
- 4.3 Plan Director de Sostenibilidad 2023-2026 64
- 4.4 Nuestro modelo de grupos de interés 68

**5. Gestión de riesgos 77**

- 5.1 Riesgo regulatorio 79
- 5.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición 81
- 5.3 Riesgo económico, financiero y fiscal 96
- 5.4 Riesgos relacionados con la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad 97
- 5.5 Integridad de los activos y gestión de accidentes críticos 108

**6. Negocio sostenible 115**

- 6.1 Creando valor para el accionista 116
- 6.2 Expansión de nuestra red de distribución 118

**7. Cadena de suministro 125**

- 7.1 Nuestros proveedores 127
- 7.2 Gestión sostenible de nuestra cadena de valor 130

**8. Impacto ambiental 135**

- 8.1 Nuestro desempeño ambiental 136
- 8.2 Impacto en el cambio climático 136
- 8.3 Recursos y economía circular 142
- 8.4 Biodiversidad 147

**9. Impacto social 149**

- 9.1 Acceso fiable y seguro a la energía 150
- 9.2 Fiabilidad y continuidad del suministro 153
- 9.3 Orientados al cliente y usuario final 154
- 9.4 Favoreciendo el impacto positivo y la acción social 161

**10. Personas 163**

- 10.1 Nuestro capital humano 165
- 10.2 Relaciones laborales 165
- 10.3 Clima laboral y bienestar 167
- 10.4 Conciliación de la vida personal y profesional 170
- 10.5 Compromiso con la Diversidad, la Equidad y la Inclusión 171
- 10.6 Gestión del talento 175
- 10.7 Seguridad y Salud Laboral 177

**11. Acerca de la memoria 185**

- 11.1 Principios para la elaboración de informes 186
- 11.2 Actualización de la información 187
- 11.3 Índice de contenidos GRI 187
- 11.4 Verificación externa 204

# 1

## Carta del presidente

Esta cita anual con nuestros grupos de interés es el momento que nos permite compartir nuestros logros, retos y compromisos en materia de sostenibilidad suponiendo para nosotros una gran satisfacción, mostrar la consolidación de nuestra estrategia y el progreso en los distintos ejes de la sostenibilidad.

Como punto de partida queremos compartir el éxito alcanzado en la evaluación frente al Índice de Sostenibilidad de Infraestructuras GRESB. Por primera vez, hemos obtenido los 100 puntos sobre 100. Este excelente resultado nos ha permitido alcanzar la máxima calificación “cinco estrellas” por tercer año consecutivo, manteniendo el segundo puesto a nivel europeo y el primero en España.

Estos resultados en GRESB son el resultado del conjunto de esfuerzos que estamos realizando enmarcados en nuestra estrategia de sostenibilidad.

Durante 2023 hemos elaborado un Plan Director de Sostenibilidad 2023-2026, partiendo del análisis de materialidad que habíamos realizado en 2022. Este Plan ha reforzado nuestra capacidad para alinear y aunar los esfuerzos que ya se estaban realizando desde las distintas direcciones y departamentos. Ahora somos todos más conscientes, de cuál es nuestro papel y contribución para lograr los compromisos en sostenibilidad de Madrileña Red de Gas.

Este Plan Director refuerza el papel que los Órganos de Gobierno tienen en la estrategia de sostenibilidad, en el conocimiento y control de los impactos, así como en la recepción y análisis de la opinión de nuestros grupos de interés. Para ello se ha formalizado el papel del Comité de Riesgos, que ya estaba funcionando, como Órgano de Gobierno responsable de identificar, gestionar y elevar los posibles impactos riesgos y oportunidades en sostenibilidad, actualizando los manuales y procedimientos necesarios para sistematizar esta importante función.

Mirando nuestra razón de ser, como empresa distribuidora de gas, es vital el compromiso con las políticas y propuestas internacionales en la lucha contra el cambio climático.

Un eje fundamental de trabajo es la medición y registro desde hace años de la huella de carbono en los alcances 1,2 y 3, y los planes para su reducción efectiva. En 2023, hemos alcanzado una reducción del 51% respecto a las emisiones de 2022 y en línea con este firme compromiso, nos hemos certificado y obtenido el sello Gold Standard concedido por OGMP 2.0, Oil & Gas Methane Partnership 2.0, una iniciativa lanzada en el año 2020 por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, que forma parte de la Estrategia de la Comisión Europea para la reducción de las emisiones de metano.

A esta reducción debemos sumar los esfuerzos para facilitar la transición energética. Trabajamos en el terreno de la investigación e innovación para ser a futuro una empresa distribuidora de gases renovables, y que nuestra red aporte a los hogares, comercio e industria, gases renovables como el hidrógeno verde o el biogás. Continuamos un año más participando en distintos proyectos de innovación con este objetivo, analizando y evaluando equipos y formando a nuestro personal, para que a futuro pueda extender, operar y mantener este tipo de redes de distribución.

**Por primera vez, hemos obtenido los 100 puntos sobre 100. Este excelente resultado nos ha permitido alcanzar la máxima calificación “cinco estrellas” por tercer año consecutivo, manteniendo el segundo puesto a nivel europeo y el primero en España**

No quiero tampoco dejar de mencionar qué en nuestra lucha contra la corrupción, y por el contrario a favor del buen gobierno, hemos actualizado nuestro Código Ético, incorporando los nuevos requisitos legales, y aportado la formación necesaria para su conocimiento. Igualmente, hemos creado un canal interno, para comunicar informaciones relativas a posibles irregularidades que puedan producirse en el seno de la Entidad y gestionar los procesos de investigación interna derivados de las mismas, acorde con las exigencias marcadas por la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

Sin más preámbulo quiero compartir la lectura de este informe sobre nuestro trabajo en 2023, deseando nuevamente que resulte útil e interesante, ayude a comprender nuestro compromiso y pueda servir a otras empresas y a nuestros grupos de interés para identificar y aprovechar posibles buenas prácticas enfocadas hacia el desarrollo sostenible.



Pedro Mielgo

**Quiénes somos**

**2**

## 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

**En Madrileña Red de Gas trabajamos día a día con un fuerte compromiso con la Sostenibilidad, integrándola a todos los niveles de nuestra compañía**

**Queremos convertir el actual riesgo que puede suponer la transición energética en una oportunidad para la compañía y ser una empresa claramente comprometida en la lucha contra el cambio climático, invirtiendo y apostando por alternativas de energías renovables, como puede ser el biometano y el hidrógeno**

**Queremos estar preparados para los cambios regulatorios y de mercado, garantizando el acceso a la energía con un suministro continuo y fiable, y ganar reputación entre la ciudadanía, colaborando con ellos en conseguir ciudades más limpias y sostenibles**

### 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.

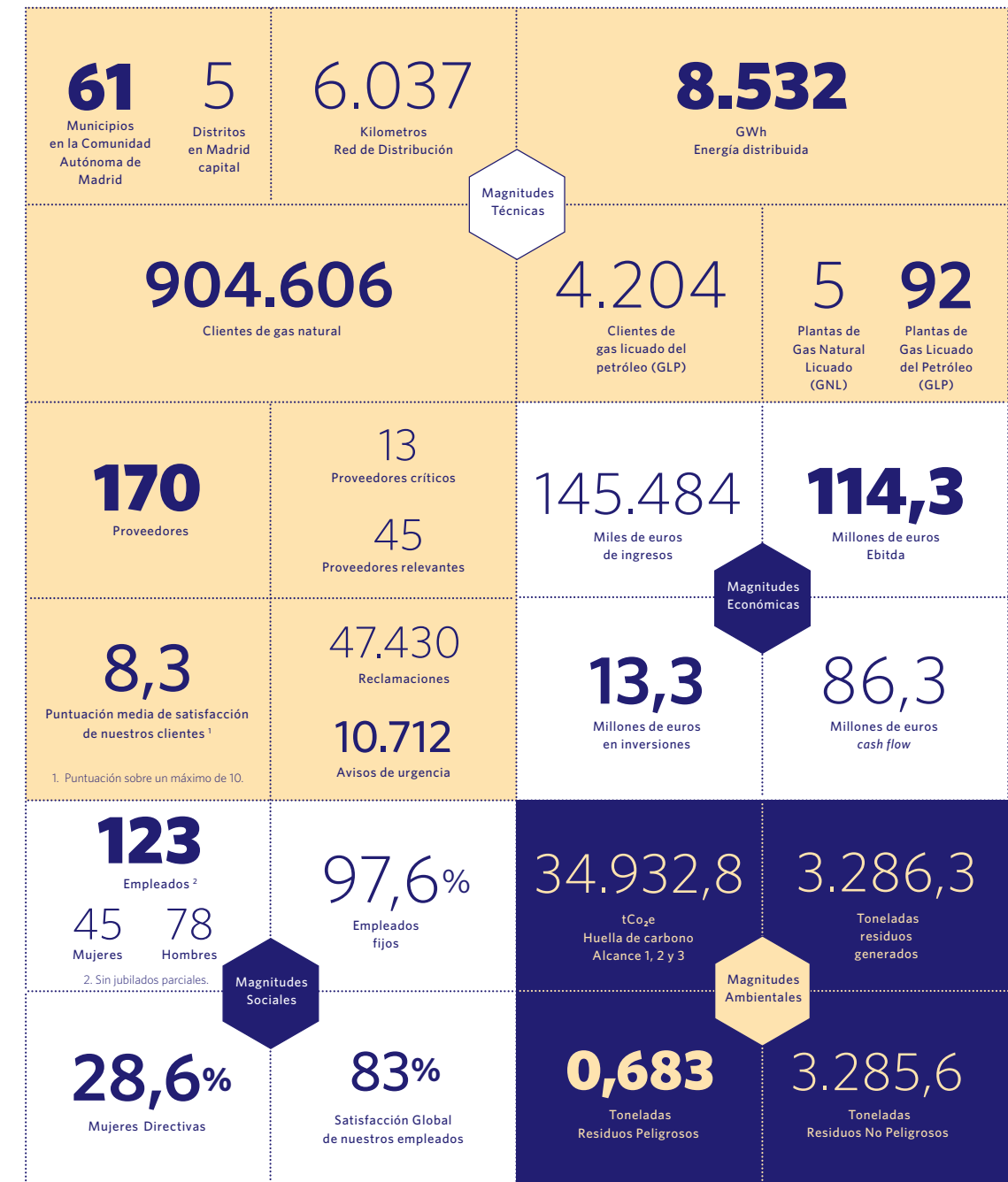
El conjunto de instalaciones con las que contamos en MRG para la operación y mantenimiento de nuestra red de distribución de gas es:

- 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 Madrileña Red de Gas en 2023

Como resultado de nuestro esfuerzo, hemos conseguido alcanzar logros tan importantes como:



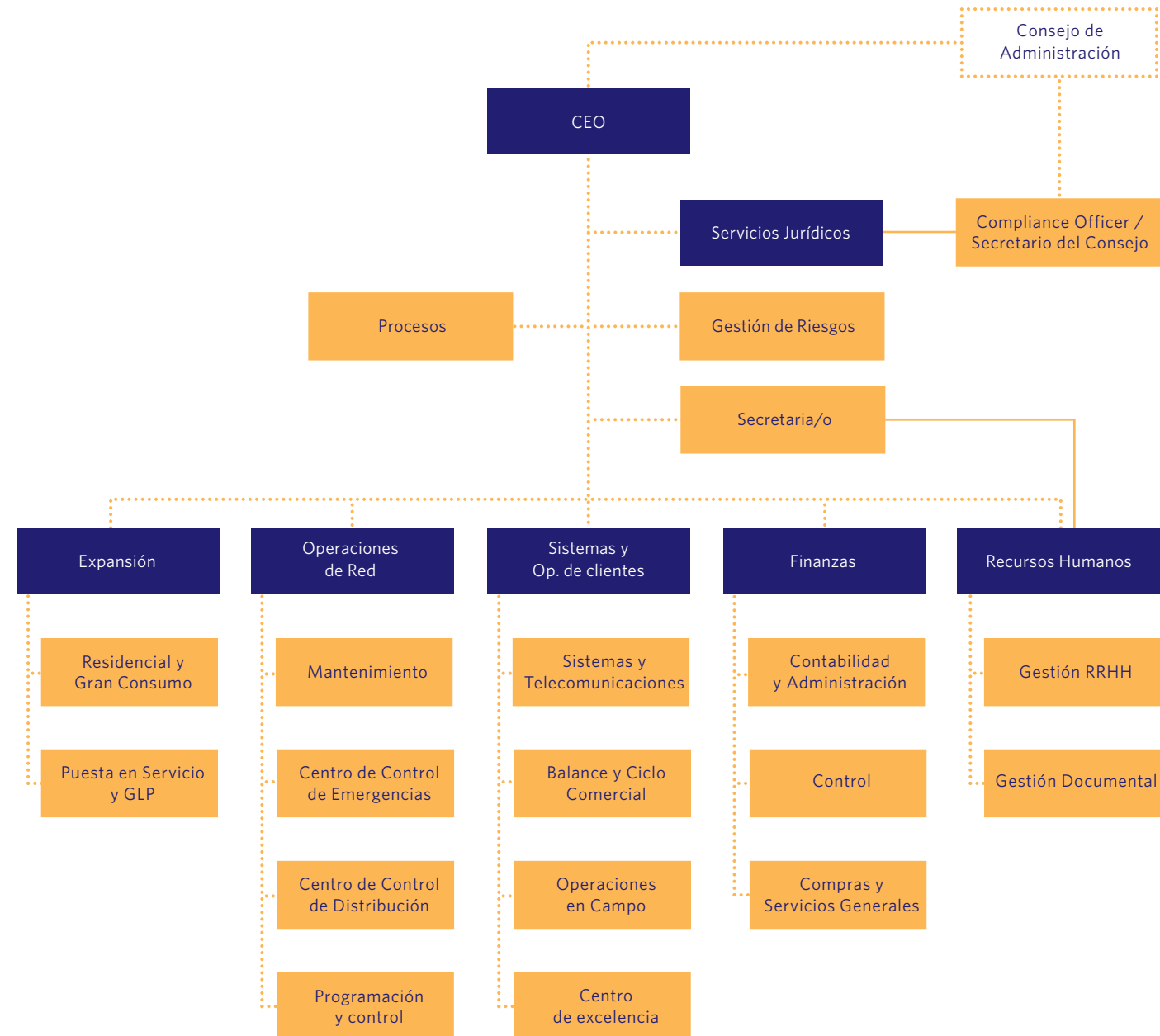
**Buen gobierno, ética  
y transparencia**

**3**



3. Buen gobierno, ética y transparencia

Estructura organizativa a través de nuestro organigrama

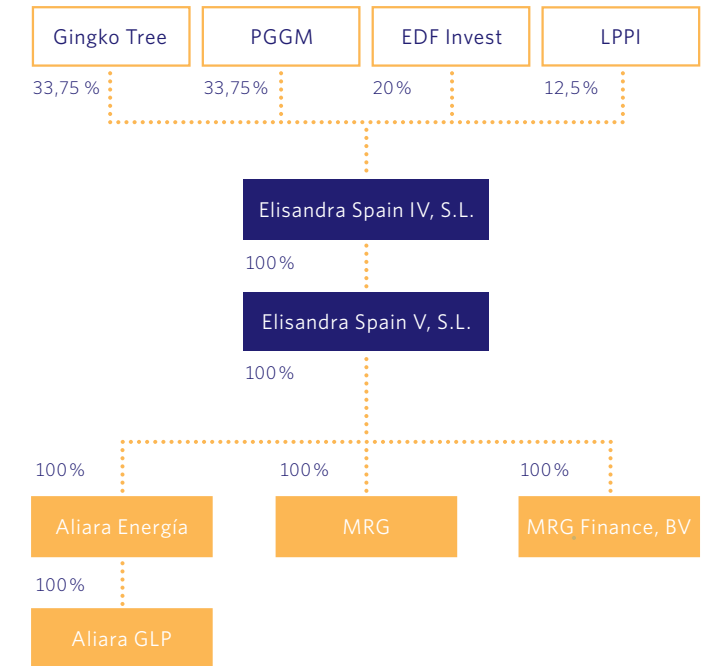


3.1 Estructura organizativa

Nuestra estructura se revisa periódicamente, y se adecua a las necesidades estratégicas, organizativas y de proceso que nos demanda nuestro Plan Estratégico. A continuación, se refleja la estructura correspondiente al cierre del ejercicio en diciembre de 2023, manteniéndose la misma estructura desde septiembre de 2022. En el próximo ejercicio se reflejarán los cambios organizativos derivados de la estrategia de la D. de Expansión.

Elisandra Spain V, S.L.U., nuestro único accionista, está controlada por la entidad matriz Elisandra Spain IV, S.L. A su vez, esta última se encuentra vinculada con cuatro principales grupos inversores y socios comerciales que poseen distintas cuotas de participación y derechos de voto: Realgaz, S.A.S (EDF Invest), Stichting Depositary PGGM Infrastructure Funds (PGGM), JCSS Mike S.A.R.L. (Gingko Tree) y LPPI Infrastructure Investments LP (LPPI). Con el fin de reforzar la separación y transparencia de las actividades reguladas de distribución de gas del resto de actividades, se han creado un conjunto de empresas independientes, con la totalidad del capital de Elisandra Spain V, S.L.U.

Reparto accionarioal



3.2 Gobierno de la Sostenibilidad

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 accionistas en gran parte de estos órganos de control, confiriendo un mecanismo de control e independencia a la hora de tomar 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,

Diversidad de los órganos de gobierno

	Género		Edad		Antigüedad <sup>1</sup>
	♀	♂	Edad media	50+	50-
<b>Consejo de Administración</b>	8	1	48	3	6
<b>Comité de Auditoría y Riesgos</b>	6	1	44	2	5
<b>Comisión de Retribuciones</b>	5	1	51	2	4
<b>Comité de Dirección</b>	5	2	54	4	3
<b>Comité de Prevención de Delitos Penales</b>	2	1	58	2	1

<sup>1</sup> Periodo medio de mandato de todos los miembros a fecha 31 de diciembre de 2023

### 3. Buen gobierno, ética y transparencia

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. Entre ellos cabe destacar:

- Comité SIG
- Comité de Ciberseguridad
- Comité de Crisis
- Comité de Seguridad y Salud
- Comité de Prevención de Accidentes Graves
- Comité de Empresa
- Comisión del Código Ético
- Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad
- Comisión de Control del Plan de Pensiones

#### Consejo de Administración

El Consejo de Administración es la forma de órgano de Administración establecida en los Estatutos Sociales inscritos en el Registro Mercantil y actúa colegiadamente. Sus miembros, individualmente, son todos consejeros dominicales no ejecutivos, frente al Comité de Dirección, que sí integra miembros ejecutivos. El sistema de selección, designación de los miembros del Consejo se regula expresamente en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración. Cabe señalar, que a lo largo de 2023 se han designado cuatro nuevos miembros del Consejo, sustituyendo a los correspondientes consejeros de sus respectivas empresas.

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 integró, 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. Los miembros son propuestos por los diferentes inversores formando en su mayoría parte de los Consejos de otras organizaciones de su grupo accionarial, no hay miembros independientes, y la duración de los cargos es de 6 años. Actualmente el periodo medio de mandato es de 3,1 años.

Por lo que respecta al perfil profesional de los Consejeros que integran el Consejo, son profesionales especialmente cualificados para el ejercicio de su cargo, con una dilatada experiencia profesional y habiendo desempeñado cargos de alta responsabilidad en funciones relacionadas con las encomendadas, de manera que todos los consejeros miembros de la Comisión tienen una capacidad demostrada para desempeñar las funciones encomendadas a la Comisión por su amplia experiencia y conocimientos.

#### Consejo de Administración

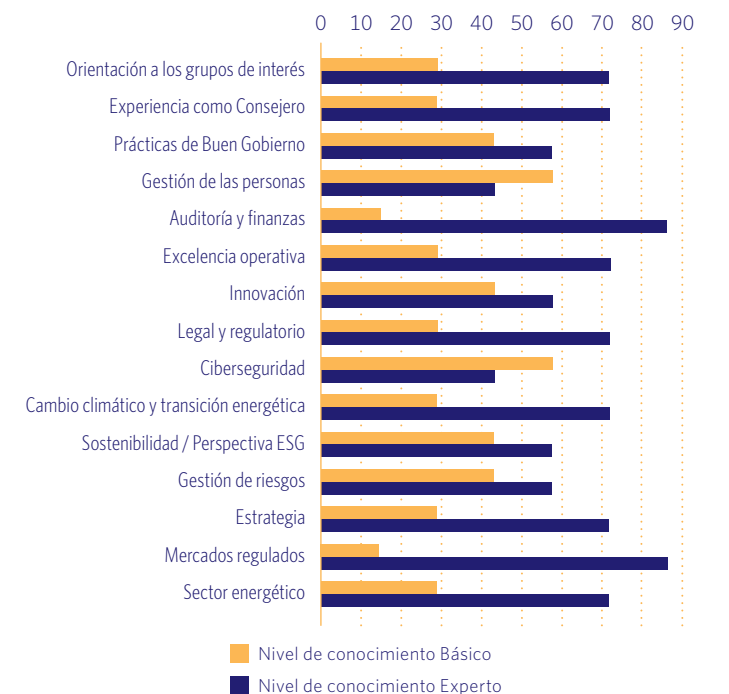
Nombre y apellidos	Cargo	Antigüedad	Plantilla	Sexo	Nacionalidad	Rango de edad
Pedro Mielgo Álvarez	Presidente	13,5	Consilia Asesores	H	Española	>50
Simon George Davy	Consejero	6,1	LPPI	H	Inglesa	>50
Romain Thierry Victor Bruneau	Consejero	3,1	EDF Invest	H	Francesa	≤50
Suyu Wu	Consejero	2,4	Gingko Tree	H	China	≤50
Chilei Kao	Consejera	1,3	Gingko Tree	M	China	≤50
Alexandre Edouard Jean Pierre	Consejero	0,8	EDF Invest	H	Francesa	≤50
Shankar Krishnamoorthy	Consejero	0,1	PGGM	H	India	>50
Jan Matthijs Lakerveld	Consejero	0,3	PGGM	H	Neerlandesa	≤50
Kai Chen	Consejero	0,5	Gingko Tree	H	China	≤50

#### Competencias estratégicas del Consejo de Administración

Adquisición del Conocimiento (%)



Nivel de Conocimiento (%)



### 3. Buen gobierno, ética y transparencia

Actualmente, alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativo y los nuevos requerimientos en materia de sostenibilidad y los estándares GRI, contamos con una matriz de competencias del Consejo de Administración, individualizada por Consejero que refleja las competencias, experiencia, formación y nivel de conocimiento. La matriz consta de tres bloques:

- **Competencias:** se evalúa un total de 15 competencias fundamentales para el sector y las prioridades estratégicas de nuestra compañía, así como nuevos conocimientos necesarios para la tomar las acciones pertinentes frente a los impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad.
- **Adquisición del conocimiento,** se evalúa la experiencia profesional en esa materia, así como si dispone de formación específica.
- **Nivel de conocimiento:** para facilitar la evaluación del nivel de competencia se ha establecido 3 niveles:
  - **Experto:** Máster Nivel o al menos 3 años trabajando en estos temas.
  - **Básico:** Dispone de formación básica en la materia o menos de 3 años trabajando en estos temas.

Esta matriz será revisada periódicamente (al menos cada 2 años) o cuando se produzcan cambios en la composición del Consejo de Administración, o cambios en las prioridades estratégicas de la compañía.

#### Principales responsabilidades del Consejo de Administración

El Consejo de Administración, como órgano superior de gobierno, define la alta estrategia de la Compañía y valida las estrategias de gestión y objetivos, y 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. 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.

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 relativos a la sostenibilidad (económicos, ambientales y sociales y de debida diligencia de Derechos Humanos, incluido el análisis de temas materiales, se definen por el área de Riesgos, se aprueba por el Comité de Auditoría y Riesgos y posteriormente se informa al Consejo de Administración para su validación, como parte de la gestión. Toda la función de reporting de sostenibilidad y su posterior verificación ha sido delegada sobre el Comité de Auditoría y Riesgos, siendo validado finalmente por el Comité de Dirección, y presentado por el Consejo de Administración.

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

Siendo conscientes de los efectos del cambio climático y la transición energética que 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, y los nuevos requerimientos de reporting, se ha integrado como elementos sistemáticos a evaluar por nuestro Consejo de Administración. 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.

Durante estos últimos tres años, hemos consolidado la integración de la sostenibilidad en nuestro gobierno corporativo y en la toma de decisiones empresariales. El Consejo de Administración, supervisa y aprueba las decisiones, los avances en materia de sostenibilidad, 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, la opinión de los grupos de interés, a petición de los miembros, se aporta información detallada de todas aquellas cuestiones que se consideren pertinentes. Este año, en línea con su inquietud por un progresivo acercamiento a los requerimientos SFDR y en relación a expectativas

#### Principales competencias



#### Principales responsabilidades del Consejo de Administración

<b>Máximo responsable</b>	Impulso, orientación de cumplimiento del Plan Estratégico y del Plan de Sostenibilidad de la compañía.
<b>Liderazgo</b>	Valida y aprueba políticas, estrategias y objetivos de las distintas áreas de negocio de la compañía.
<b>Gestión de Riesgos</b>	Control y supervisión de la implementación del sistema de gestión de riesgos sobre la economía, el medio ambiente y las personas.
<b>Vigilancia, supervisión y control</b>	Control, supervisión y evaluación de desempeño financiero y del Plan Estratégico y de presupuestos de la compañía.

### 3. Buen gobierno, ética y transparencia

/ materialidad de los diversos temas de interés, se han mantenido reuniones ad hoc con PGGM informando y formando en los enfoques, metodologías de doble materialidad y avances en el desarrollo de requerimientos de Madrileña Red de Gas para dar respuesta a los nuevos requerimientos GRI y CSRD, siendo valorado muy positivamente.

A lo largo de 2023, se han realizado sesiones immersivas promovidas por el Consejo en materia de sostenibilidad en junio y noviembre de 2023, donde se han presentado los avances y resultados, y se han tomado decisiones en relación a elementos estratégicos en materia de sostenibilidad de la compañía, como son: la huella de carbono (incluyendo el alcance 3), la contribución de MRG en relación a las emisiones fugitivas de carbono, la estrategia Net Zero y su plan de reducción, evaluación de los cambios climáticos, así mismo se ha dado respuesta a requerimientos de sostenibilidad de nuestros accionistas.

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

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, verificable por un tercero independiente.

Adicionalmente, en 2023, en el seno del Consejo se han presentado y analizado propuestas para mejorar el proceso de evaluación del desempeño del Consejo, a través de autoevaluación interna y una verificación externa para acometer en ejercicios posteriores.

Por otro lado, en este contexto de mercado, donde nuestros accionistas y grupos inversores buscan invertir en empresas sostenibles y socialmente responsables cabe destacar que, en 2023, hemos mejorado los costes medios de deuda, reafirmando nuestro compromiso de sostenibilidad a través del préstamo vinculado a la puntuación obtenida en índice de sostenibilidad GRESB, cuyo resultado ha sido un éxito para nuestra compañía y para nuestros accionistas y grupos inversores, que apuestan, supervisan y marcan directrices en los nuevos retos en materia de sostenibilidad que tenemos a corto y medio plazo.

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 de este Consejo se han establecido tres órganos de control, el Comité de Auditoría y Riesgos, la Comisión de Retribuciones y el Comité de Prevención de Delitos Penales, todos tienen tareas específicas, sobre las que informan al Consejo.

#### Comité de Auditoría y Riesgos

En el Comité de Auditoría y Riesgos (ARC), 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. Alineado con la nueva incorporación de nuevos Consejeros, se han designado dos nuevos miembros a nuestro Comité ARC.

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

#### Comité de Auditoría y Riesgos

Nombre y apellidos	Nombre	Antigüedad	Plantilla	Sexo	Nacionalidad	Rango de edad
Jan Matthijs Lakerveld	Presidente	0,1	PGGM	H	Neerlandesa	≤50
Alfonso García	Secretario	6,6	MRG	H	Española	≤50
Romain Thierry Victor Bruneau	Miembro	1,6	EDF Invest	H	Francesa	≤50
Simon George Davy	Miembro	5,6	LPPI	H	Inglesa	>50
Alejandro Lafarga Ibrán	Miembro	6,6	MRG	H	Española	>50
Inés Zarauz	Miembro	5,6	MRG	M	Española	≤50
Suyu Wu	Miembro	0,3	Gingko Tree	H	China	≤50

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

En Madrileña Red de Gas, 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 análisis desde la perspectiva de la doble materialidad que cuenta con el respaldo y aprobación 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:

- Supervisión y control de los procesos, canalizado a través del Comité SIG.
- Presentación de resultados de la auditoría de cuentas y de la verificación externa.
- Seguimiento de la eficacia del sistema interno de control y de gestión de riesgos.
- Seguimiento de la política de prevención de delitos penales y la monitorización del sistema de compliance.
- Desarrollo y actualización de la Misión, Visión, Valores, políticas, que son aprobadas posteriormente por el Director General y presentadas al Consejo de Administración.
- Desarrollo y seguimiento del Plan Director de Sostenibilidad.

**Comisión de Retribuciones**

Nombre y apellidos	Nombre	Antigüedad	Plantilla	Sexo	Nacionalidad	Rango de edad
Simon George Davy	Presidente	3,6	LPPI	H	Inglesa	>50
Pedro Mielgo Álvarez	Miembro	5,6	Consilia Asesores	H	Española	>50
María Vázquez Galatas	Secretaria	5,6	MRG	M	Española	≤50
Kai Chen	Miembro	0,5	Gingko Tree	H	China	≤50
Jan Matthijs Lakerveld	Miembro	0,3	PGGM	H	Neerlandesa	≤50
Alexandre Edouard Jean Pierre	Miembro	0,8	EDF Invest	H	Francesa	≤50

- Seguimiento de los asuntos relevantes y objetivos relacionados con el Desarrollo Sostenible, así como la debida diligencia de la organización para abordar y gestionar los impactos.
- Elaboración y presentación del informe en materia de sostenibilidad que es presentada y validada por el Comité de Dirección y el Consejo de Administración.

Entre las materias más recurrentes se 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, desarrollo y seguimiento del Plan Director de Sostenibilidad, cuadro de indicadores ESG, adecuación a las nuevas necesidades de reporting en materia de sostenibilidad, seguimiento anual de 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.

**Comisión de Retribuciones**

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. Al igual que en otros Comités, dada el cambio de Consejeros de parte de nuestros accionistas en 2023, esta Comisión también ha incorporado tres nuevos miembros.

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 se reúne con la frecuencia adecuada para el buen funcionamiento en el desarrollo de sus funciones, como mínimo se celebra una o dos reuniones al año, si bien puede incrementar la frecuencia cuando lo



### 3. Buen gobierno, ética y transparencia

#### Comité de Dirección

Nombre y apellidos	Cargo	Antigüedad	Sexo	Rango de edad
Alejandro Lafarga Ibrán	CEO	13,5	H	>50
Inés Zarauz	Directora Financiera	5,6	M	≤50
María Vázquez	Directora de Recursos Humanos	6,6	M	≤50
Glen Lancaster	Sistemas y Operaciones Clientes	13,5	H	>50
Rafael Fuentes	Servicios Jurídicos	13,5	H	>50
Félix Blasco	Operaciones de Red	11,6	H	>50
David Ortiz	Director de Expansión	7,6	H	≤50

considere necesario. Las propuestas de la Comisión se remiten al Consejo de Administración.

Alineado con nuestro compromiso con la sostenibilidad, nuestra financiación sostenible y el requerimiento de nuestros accionistas, los tres últimos años se ha vinculado parte de la retribución variable de la de la Dirección y resto de la plantilla, al resultado de nuestro desempeño en los sistemas y objetivos de sostenibilidad como en el índice GRESB.

#### Comité de Dirección

El Comité de Dirección es un órgano del que forman parte el Director General o CEO de la Compañía y los responsables de las seis Direcciones de Unidad. Las direcciones de Unidad, 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, así como actúan como canal para transmitir los intereses, necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Las decisiones

ejecutivas del Comité de Dirección, son adoptadas por el Director General o CEO de la Compañía.

Sus principales responsabilidades son:

- Definición y actualización de la Misión, Visión Valores, políticas, estrategias y objetivos, que traslada a la Dirección General, para dar cumplimiento del plan estratégico de la Compañía, y seguimiento de los mismos.
- Aprobación y seguimiento del Plan Director de Sostenibilidad, y los objetivos relacionados con el desarrollo sostenible.
- 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, ambiental y social.
- Participación e implicación con los grupos de interés en el ámbito de sus competencias, delegando sobre el Área de Riesgos la identificación de intereses,

necesidades y expectativas sistemática y periódica llevada a cabo por la organización.

- 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.

#### Sistema de cumplimiento



### 3.3 Modelo de ética y 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 Madrileña Red de Gas, 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 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.

En Madrileña Red de Gas, ponemos a disposición las herramientas disponibles a todos sus integrantes y su cadena

de suministro las herramientas para promover los más altos estándares en materia ética y de cumplimiento, el respeto a la legislación y normativa vigente, así como tolerancia cero hacia la realización de actividades vinculadas a la corrupción u otras actividades ilícitas.

En 2023 no existen multas o sanciones derivadas del incumplimiento legal.

#### Código Ético

Nuestro Código Ético proporciona una guía a las personas que conforman Madrileña Red de Gas, determinando los valores éticos, principios y pautas de conducta que deben regir su actividad dentro de la compañía. 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.

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.

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.

Con la entrada en vigor de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, y la revisión de nuestro canal de denuncias, ha llevado a una revisión de nuestro Código Ético en 2023.

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, para que se ha desarrollado un Código de Conducta de Proveedores. El código de Conducta se ha reflejado en las nuevas cláusulas contractuales.

La Comisión del Código Ético, es el órgano que vela por el cumplimiento del mismo, y está formada por 4 miembros designados por La Dirección General por su experiencia y conocimientos, además del responsable del Sistema Interno de Información, quienes elegirán entre ellos al Presidente de la misma por votación y para un periodo bienal. El funcionamiento del mismo, viene regulado en el propio Código Ético. La Comisión del Código Ético tiene por finalidad:

- Fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento del Código Ético.
- Interpretar el Código Ético y orientar las actuaciones en caso de duda.
- Facilitar la resolución de conflictos relacionados con la aplicación del Código 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.

La Comisión elevará sus propuestas a la aprobación del Director General.

#### Marco normativo interno

Los principios sobre los que se asienta nuestro sistema de gobierno corporativo y nuestro sistema de cumplimiento se materializa en un conjunto de reglamentos, políticas, normas, manuales y procedimientos.

En primer lugar, nuestros Reglamentos responden a las mejores prácticas de gobierno corporativo, estableciendo las normas de organización y funcionamiento, normas de

conducta, y los mecanismos de supervisión y control de nuestros órganos de gobierno:

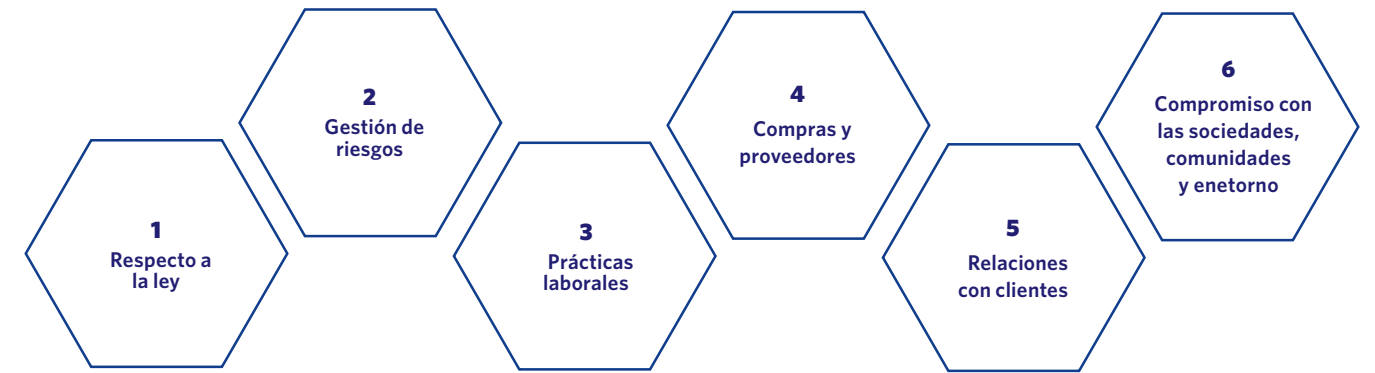
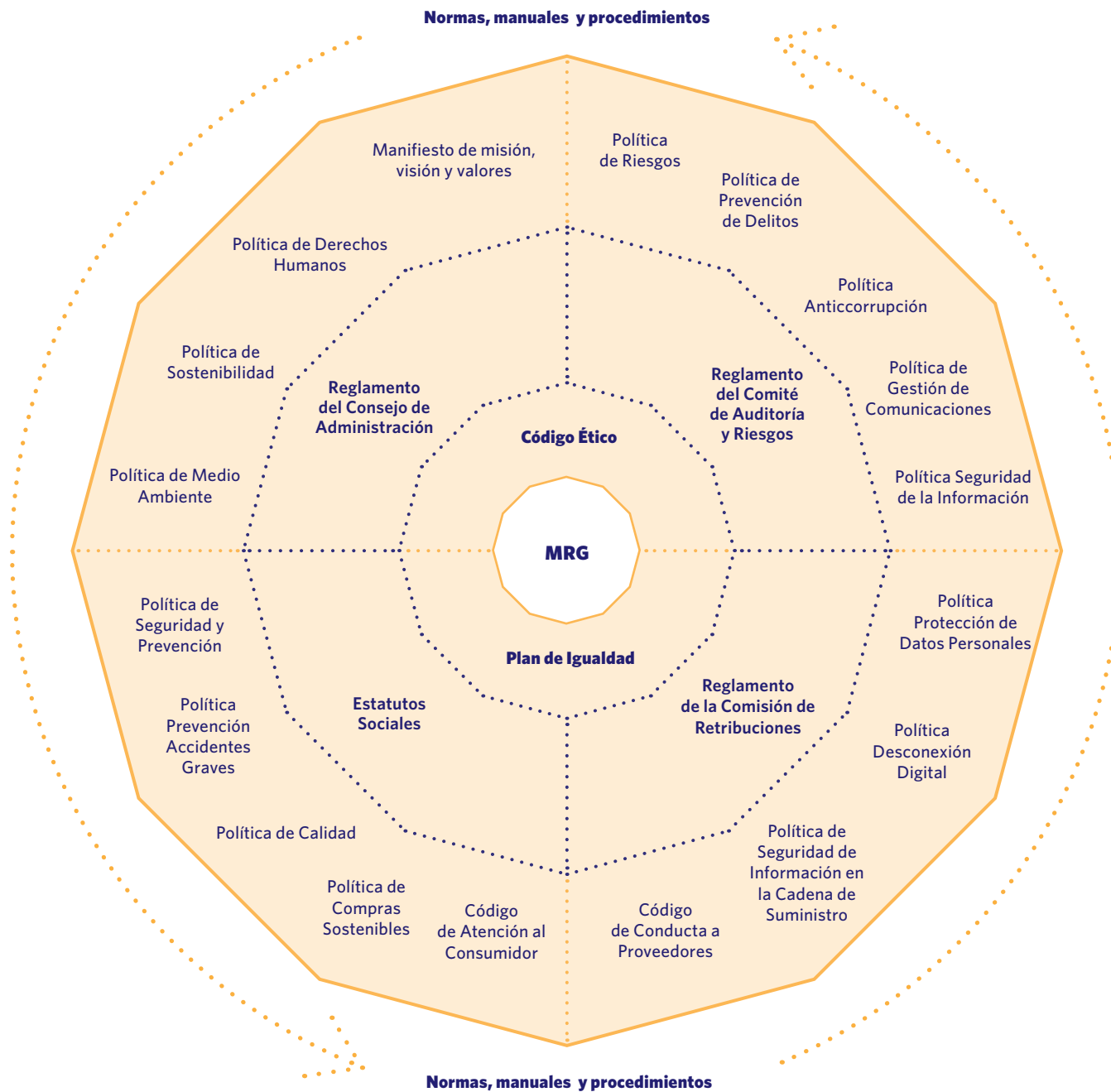
- Estatutos sociales, inscritos en el Registro Mercantil, rigen el funcionamiento general de la sociedad
- Reglamento del Consejo de Administración
- Reglamento del Comité de Auditoría y Riesgos
- Reglamento de la Comisión de Retribuciones

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.

Nuestros valores, se han reflejado en nuestra Misión, Visión y Valores que fue revisada en 2022, validada por El Comité de Auditoría y Riesgos, y aprobada por el Director General.

Nuestras políticas son el reflejo de nuestros valores, principios y compromisos con una correcta conducta empresarial, reforzando nuestra implicación en el corto, medio y largo plazo con la sostenibilidad económica, ambiental, social y de buen gobierno, y asimismo, ahondan en los impactos y riesgos relacionados con nuestra actividad y sentando las bases para una adecuada concienciación, implicación y gestión de los mismos, tanto por empleados y accionistas, como por nuestra cadena de valor, y rigen la relación con los distintos grupos de interés. Estas políticas están accesibles en la web para todos nuestros grupos de interés: <https://madrilena.es/sostenibilidad/>.

Dichas Políticas son definidas por la Dirección competente en la materia, supervisadas por el Comité de Auditoría y Riesgos, aprobadas por el Director General y validadas en última instancia por el Consejo de Administración, para velar por su cumplimiento y supervisión.



**Devida Diligencia de Derechos Humanos**

En Madrileña Red de Gas 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. Este compromiso se amplía a los 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 cumplimiento legal.

Esta Política de debida diligencia está basada en los siguientes elementos que nos permiten evaluar los potenciales impactos sobre el cumplimiento de los principios de respeto de los Derechos Humanos.

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.

Nuestro Modelo de Devida Diligencia de Derechos Humanos está basado en nuestro modelo de gestión de riesgos y nuestro análisis de impactos en el proceso de doble materialidad, donde identificamos potenciales impactos sobre



### 3. Buen gobierno, ética y transparencia

el cumplimiento de los principios de respeto de los Derechos Humanos.

Este Modelo se fundamenta en los principios de protección, respeto y remediación, orientados al cumplimiento de los compromisos establecidos en esta política y a los comportamientos establecidos en nuestro Código Ético. Para ello tiene establecido los siguientes mecanismos de revisión:

- El Consejo de Administración tiene atribuida la competencia de aprobar y supervisar la estrategia general de Derechos Humanos de la Compañía, y de la que deriva la presente Política.
- El Gestor de Riesgos, es el responsable de realizar la evaluación de riesgos en materia de Derechos Humanos, reportando al Comité de Auditoría y Riesgos.
- El Comité de Auditoría y Riesgos es informado periódicamente sobre la implementación y desempeño de la presente Política y el Código Ético por parte del conjunto de la Organización, con el objetivo de realizar el seguimiento y evaluar el grado de implantación y efectividad de la Política para gestionar la protección de los Derechos Humanos.
- En Madrileña Red de Gas hemos implementado canales de comunicación y denuncia, para asegurar el tratamiento y remediación de posibles irregularidades, incluidas vulneraciones o abusos sobre los Derechos Humanos.

Nuestra política fue aprobada por el D. General en 2022 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 evaluación del sistema de cumplimiento.

Dada nuestra actividad regulada y el entorno geográfico en el que nos movemos, no existe un riesgo elevado de incumplimiento, no obstante, en Madrileña Red de Gas, ponemos a disposición las herramientas disponibles para todos nuestros grupos de interés (ver capítulo de estrategia de sostenibilidad), con especial hincapié en el entorno laboral de nuestra cadena de suministro y el suministro de gas a personas vulnerables por pobreza energética, siguiendo la normativa vigente en este sentido.

#### Sistema de Cumplimiento penal y antisoborno

##### Sistema de cumplimiento penal

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.

Para ello, contamos con un Comité de Prevención de Delitos constituido por el presidente del Consejo de Administración, el Director General y el Compliance Officer.

Las funciones de este Comité se pueden resumir en las siguientes líneas:

- 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.

#### Comité de Prevención de Delitos

Nombre y apellidos	Cargo	Antigüedad	Sexo	Rango de edad
Pedro Mielgo Álvarez	Presidente	4,6	H	>50
Alejandro Lafarga Ibrán	Director General	4,6	H	>50
María Martín Morente	Compliance Officer Secretaria	4,6	M	≤50

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.

#### Prevención de la corrupción y el fraude

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.

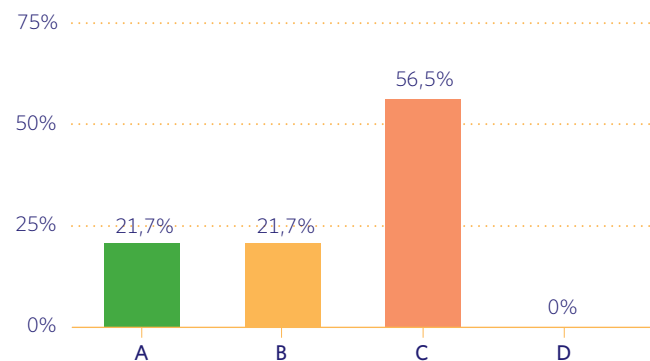
### 3. Buen gobierno, ética y transparencia

¿Qué marcos de interés se van a analizar?	¿Cuál es el desglose?	¿Cómo se interpreta?
Riesgo Legal	Estado global de la empresa	Es la calificación obtenida por su empresa en base a su información interna e información de fuentes públicas de los distintos órganos de control.
Riesgo Penal	Amenaza	Probabilidad de ser inspeccionado y sancionado por el órgano de control.
	Vulnerabilidad	Grado de implantación de medidas que evitan o mitigan el impactado de una inspección.

#### Tipología e implicaciones por valoración

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<b>Riesgo Bajo</b> Las medidas implantadas son suficientemente eficaces para mitigar la amenaza actual.	<b>Riesgo Medio</b> Existen amenazas significativas que requieren revisar y añadir medidas adicionales que eviten su posible impacto.	<b>Riesgo Alto</b> La alta probabilidad de sufrir impactos significativos requiere acciones inmediatas de mitigación para evitar incumplimientos y/o pérdidas económicas.	<b>Riesgo muy alto</b> Las medidas implantadas son insuficientes para evitar el alto grado de probabilidad actual de incumplimientos y/o pérdidas económicas.

#### Riesgo penal de los proveedores (%)



Los riesgos asociados a cualquier índole delictiva dentro de nuestra organización, incluyendo el delito de corrupción, fraude o conflicto de interés, es supervisado por el Consejo de Administración a través del Comité de Auditoría y Riesgos, que contribuye a prevenir o mitigar al máximo posible dicho riesgo. 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 2023, no se han detectado incumplimientos por riesgos penales, ni riesgos asociados a la corrupción tanto interna como externa.

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

En la monitorización del desempeño ESG de nuestros proveedores a través del portal de precalificación de proveedores, y siguiendo su propia metodología de riesgos, nos permite evaluar el estado actual de nuestras empresas colaboradoras en diferentes marcos normativos, y en concreto en los ámbito legal y penal.

En la evaluación de 2023, se ha obtenido una valoración de un 57% con riesgo penal alto y 0% con riesgo muy alto, no

obstante, en los proveedores catalogados como críticos sólo figura un proveedor con ese nivel de riesgo.

En 2023, no se han detectado incumplimientos asociados a la corrupción en nuestros socios y colaboradores.

#### Canal denuncias

Desde la implantación del Protocolo de Prevención de Delitos en el año 2015, en MRG contamos con un Canal de Denuncias que garantiza el anonimato e indemnidad de las personas denunciante, así como la instrucción e investigación de los hechos que pudieran ponerse en conocimiento a través del citado canal.

Con la entrada en vigor de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, todas las empresas de más de 50 trabajadores están obligadas a implantar un Sistema Interno de Información y, por ende, a contar con un canal de información.

Mediante el establecimiento de este canal interno de información, se pretende establecer un medio a disposición de los integrantes de la Entidad, y a disposición de terceros no pertenecientes a la misma, para comunicar informaciones relativas a posibles irregularidades que puedan producirse en el seno de la Entidad y gestionar los procesos de investigación interna derivados de las mismas.

El Sistema interno de información de MRG, garantiza el cumplimiento de las previsiones contenidas en el art. 5.2 de la Ley 2/2023, toda vez que:

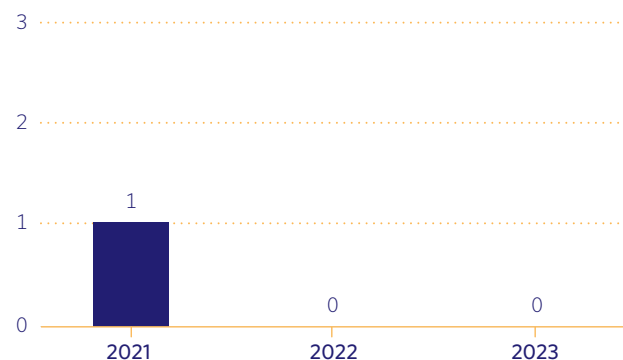
- Permite a todas las personas referidas en el artículo 3 comunicar información sobre las infracciones previstas en el artículo 2.
- Estar diseñado, establecido y gestionado de una forma segura, de modo que se garantice la confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la

comunicación, y de las actuaciones que se desarrollen en la gestión y tramitación de la misma, así como la protección de datos, impidiendo el acceso de personal no autorizado.

- Permite la presentación de comunicaciones por escrito o verbalmente, o de ambos modos.
- Integrar el canal interno de información, del que dispone Madrileña Red de Gas RG desde 2015.
- Garantiza que las comunicaciones presentadas puedan tratarse de manera efectiva dentro de la empresa, con el objetivo de que el primero en conocer la posible irregularidad sea la propia entidad.
- Es independiente diferenciado respecto de los sistemas internos de información de otras entidades u organismos.
- Cuenta con una responsable del sistema en los términos previstos en el artículo 8.
- Cuenta con una política que enuncia los principios generales en materia de Sistemas

### 3. Buen gobierno, ética y transparencia

#### Número de denuncias recibidas en el canal



#### Diagrama - Marco de Control



interno de información y defensa del informante y que será debidamente publicitada en el seno de la empresa. Dicha política, es el documento “Política de gestión de comunicaciones de irregularidades”.

- Cuenta con un procedimiento de gestión de las informaciones recibidas. Dicho procedimiento es el contenido en el documento “Procedimiento de Gestión de comunicaciones de irregularidades”.
- Establece las garantías necesarias, para la protección de los informantes en el ámbito de la propia empresa, respetando, en todo caso, lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 2/2023.

Este proyecto fue planteado por el Compliance Officer al Consejo de Administración y fue aprobado como plan de acción para el año 2023. El 30 de noviembre de 2023 todas las políticas, el procedimiento mencionado y la actualización en consecuencia del Código Ético, fue finalmente aprobada por el Consejo de Administración, previa consulta preceptiva al Comité de Empresa de la Compañía con fecha 22 de noviembre de 2023.

Este canal está disponible en internet (<https://www.canaldedenuncias.com/es/madrilena>). En el año 2023, ha estado disponible y operativo el 100% del tiempo.

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.

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

Durante el pasado ejercicio no se ha registrado ninguna denuncia a través del canal de denuncias respecto a posibles casos de corrupción, o al Código Ético. Asimismo, nuestra sociedad no ha sido investigada o condenada por ningún

tribunal de justicia sobre incumplimientos relacionados con casos de corrupción, al igual que en ejercicios anteriores.

En el año 2023, hemos recibido a través del canal 4 consultas o quejas relacionadas con el ámbito de la operativa normal de la empresa, que se han canalizado por la vía adecuada para su gestión, ninguna de ellas vinculada al sistema de compliance, y, por tanto, no categorizadas como denuncias.

#### Marco de control

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

Durante 2023, 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.

El alcance específico de la actividad de supervisión incluye un listado de infracciones que pueden tener impacto para Madrileña Red de Gas.

#### Nivel de cobertura de las evaluaciones

Las evaluaciones de controles se han gestionado a través de un software específico de Gestión de Riesgos de Compliance, permitiendo presentar las evaluaciones de controles a los ejecutores y propietarios del control.

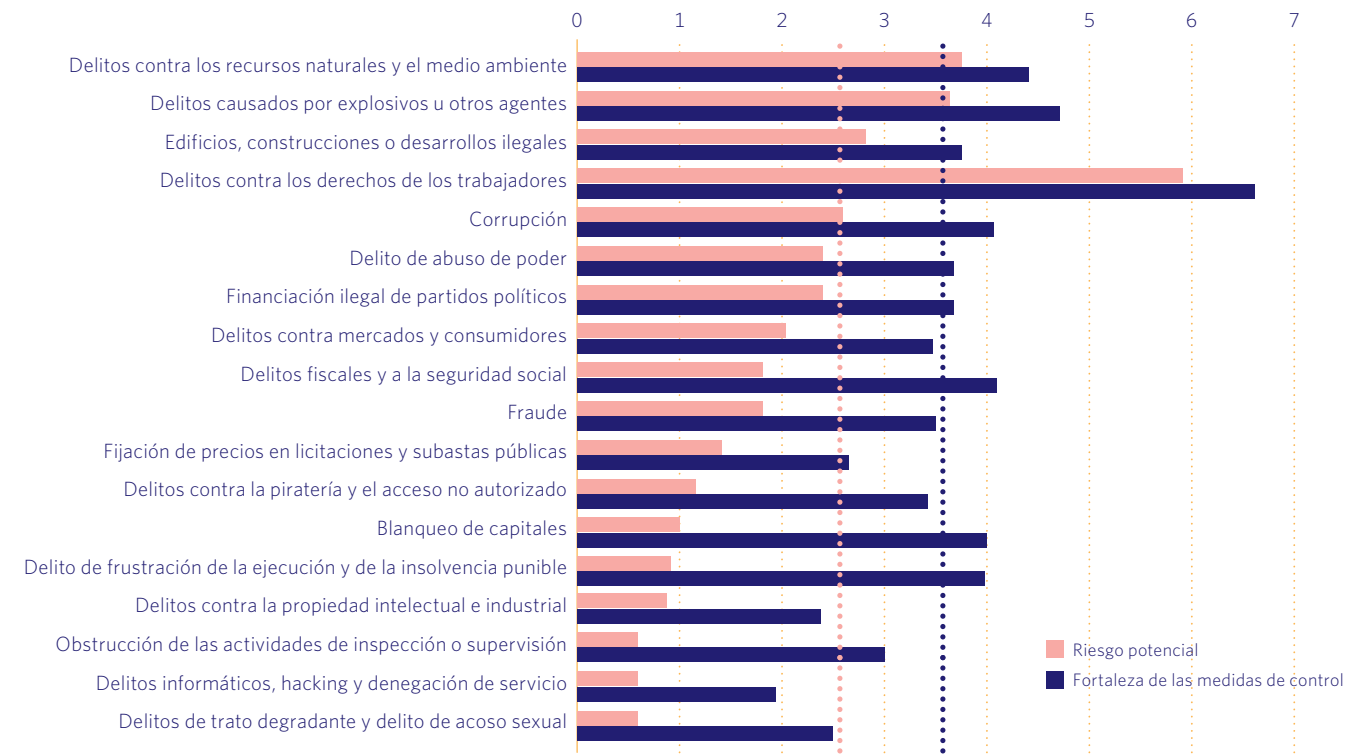
Para cada evaluación, el sistema solicita a los ejecutores y propietarios de control adjuntar los requisitos establecidos,

#### Listado de infracciones que pueden tener impacto para Madrileña Red de Gas

- Delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente (Artículos 325 al 328 del Código Penal).
- Delitos causados por explosivos y otros agentes (artículo 348 del CP).
- Edificación, urbanización o construcción ilegal (artículo 319 del CP).
- Delitos contra los derechos de los trabajadores (artículos 311 al 318 del CP).
- Corrupción (artículos 286 bis y 286 del CP).
- Abuso penal de poder (artículos 429 a 430 del CP) y cohecho (artículos 419 a 427 del CP).
- Financiación ilegal de partidos políticos (artículos 304 bis y 304 ter del CP).
- Delitos contra los mercados y los consumidores (artículos 278 al 286 del CP).
- Delitos fiscales y de seguridad social (artículos 305 a 310 bis del CP).
- Fraude (artículo 248 al 25 bis del CP).
- Fijación de precios en licitaciones y subastas públicas (artículo 262 del CP).
- Delitos contra la intimidad y acceso no autorizado (artículo 197 del CP).
- Blanqueo de capitales (artículos 301 y 302 del CP).
- Delito de frustración de ejecución (artículos 277 a 258 ter. del CP).
- Insolvencia punible (artículos 259 a 261 bis del CP).
- Delitos contra la propiedad intelectual e industrial (artículos 270 al 277 y 288 del CP).
- Obstrucción de las actividades de inspección o supervisión (artículo 294 del CP).
- Delitos de sistemas de información, hackeo y denegación de servicio (artículos 264 del CP).
- Delito de tratos degradantes y delito de acoso sexual (artículos 173 y 184 del CP).

### 3. Buen gobierno, ética y transparencia

#### Resultados evaluación de riesgos



evidencias de cada control y dar respuesta a cuestiones específicas sobre el diseño y eficacia del control, así como informar de posibles incidencias de control.

Destacar que todos los procesos de evaluación de controles iniciados en el sistema se han completado en su totalidad: 124, significa una continuidad de la mejora lograda en los últimos tres años, habiendo cumplido el objetivo de cobertura de evaluación de cumplimiento.

Asimismo, en los últimos tres años se ha mantenido un 100% de cumplimiento y adecuación óptima de los controles para la gestión del riesgo en todos los procesos, no se han identificados controles inadecuados o parcialmente adecuados.

#### 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 al riesgo de verificación de comportamientos y conductas que puedan suponer una vulneración de la normativa correspondiente y que pueda conllevar una responsabilidad para MRG.

La evaluación del riesgo potencial de infracción de todos los posibles delitos, se ha realizado estimando la probabilidad y el impacto potencial de la verificación de comportamientos y conductas no conformes. La combinación de probabilidad e impacto componen conjuntamente el riesgo potencial del delito.

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

Como resultado del análisis realizado cabe destacar los siguientes puntos:

- La fortaleza de todas las medidas de control es mayor que los riesgos potenciales, lo cual es muy positivo.
- En cuanto a "Infracciones contra los derechos de los trabajadores", que representa uno de los riesgos potenciales más relevantes para Madrileña Red de Gas, la mejora de los controles ha aumentado de forma tan positiva que el desfase existente en los últimos años entre el riesgo potencial y la fuerza del control ha desaparecido.

Esta mejora se logró en 2021 y continúa en 2022 y 2023, principalmente debido al trabajo realizado estos años con los ejecutores y responsables de los controles para definir mejor cada uno de ellos para aumentar su robustez y, en particular:

- Firme cumplimiento de la legislación vigente en materia de seguridad y salud.
- Existencia de unas condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Sostenido proceso de evaluación y mejora, a través de los procesos de auditoría:
  - La auditoría interna y externa para el mantenimiento de certificación ISO 45001 relativa a Prevención de Riesgos Laborales.
  - La auditoría voluntaria y extraordinaria en Prevención de Riesgos Laborales prevista en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, también se realizó en septiembre de 2021 y está previsto que se realice nuevamente en 2024 (con carácter trienal).

#### Actualización de la Matriz de Riesgos y controles de cumplimiento:

- En relación al Delito de trato degradante y delito de acoso sexual, nuevo delito incluido en 2022, siguiendo lo establecido en la 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, Como consecuencia de ello y dentro del "Plan de Igualdad", se ha negociado y aprobado entre la Empresa (RRHH) y los Representantes de los Trabajadores un protocolo de actuación en caso de acoso sexual y otras conductas y, en consecuencia, se han incluido nuevos controles en el herramienta de Gestión de Riesgos de Compliance, para prevenir la comisión de este tipo de infracciones y conductas contra la libertad sexual e integridad.
- Se ha incluido nuevos controles de acuerdo a la legislación y se han aprobado las políticas internas (Plan de Igualdad) para promover condiciones de trabajo que impidan la comisión de delitos y otro tipo de moral en el ámbito laboral. 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,

### 3. Buen gobierno, ética y transparencia

A los nuevos empleados, por ejemplo, se les informa sobre el sistema de denuncia de irregularidades en la sesión de bienvenida, y también realizan campañas de información periódicas (por ejemplo, correos electrónicos, carteles) a lo largo del año.

#### Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

- Los 123 empleados de Madrileña Red de Gas (100% de la plantilla), recibimos información de las políticas y procedimientos anticorrupción, política de prevención de delitos, código ético y sistema disciplinario en el momento de su implantación, y se refuerza periódicamente.
- El Comité de Delitos Penales, como 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, se encarga también del despliegue en su caso de las acciones formativas generales y específicas en materia de prevención de delitos penales, destinadas a nuestros los órganos de gobierno ejecutivos 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 la totalidad de 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, en conformidad con los criterios aprobados por el Consejo de Administración.
- Los miembros del Consejo, además de disponer formación en materia de Prácticas de Buen Gobierno (ver gráficas de evaluación de

para que puedan reconocer y atajar los posibles conflictos en su origen. Durante el 2023 no hemos tenido ningún caso de acoso y violencia en el trabajo.

- También se ha programado un nuevo programa de formación de compliance para todos los empleados llevado a cabo en 2023.

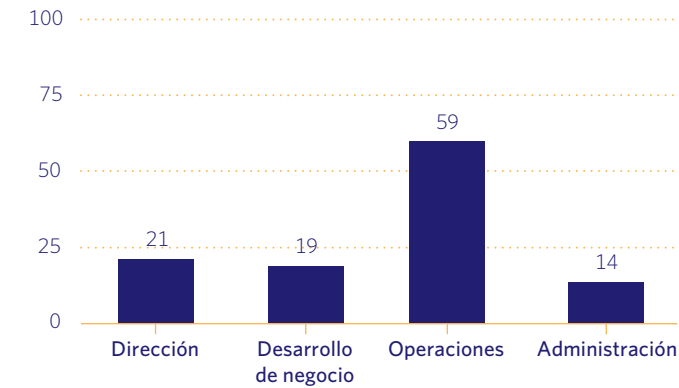
La información y acciones a llevar a cabo de este proceso se ha valorado por el Comité de Auditoría y Riesgos, así como por el Consejo de Administración en la reunión de marzo de 2023 en el capítulo de Gobierno, Ética y Cumplimiento.

#### Cultura de cumplimiento, sensibilización y formación

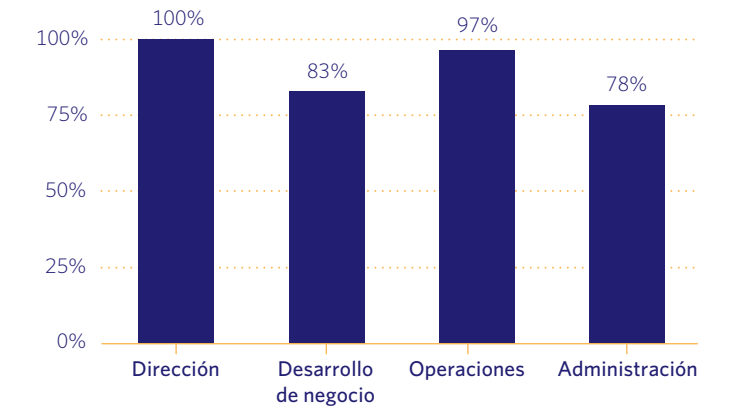
Durante el año 2023 hemos desarrollado un Plan anual de concienciación y formación sobre la cultura de cumplimiento a través de diferentes acciones de comunicación entre las que destacan: el sistema de denuncia de irregularidades, difusión de píldoras formativas e informativas sobre aspectos clave del Sistema de cumplimiento. Para el equipo de cumplimiento de Madrileña Red de Gas es muy importante que todos los empleados conozcan el sistema de denuncia de irregularidades y esto requiere una comunicación continua.

#### Formación en Compliance en 2023

Personas por categoría laboral (Nº total)

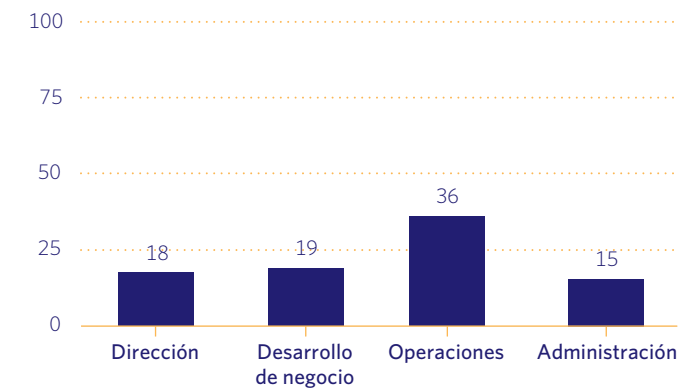


Personas por categoría laboral (%)

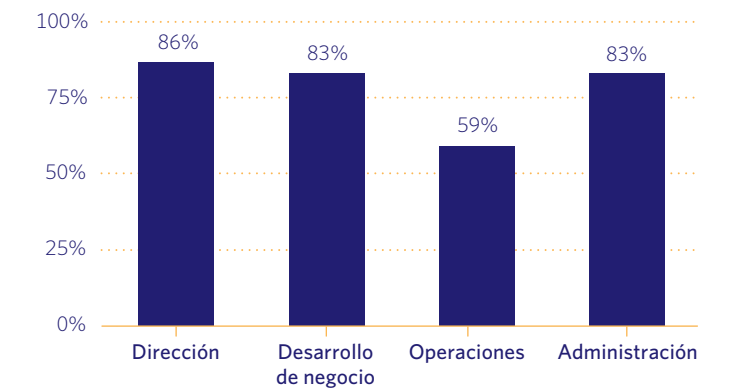


#### Formación en Protocolo de acoso sexual

Personas por categoría laboral (Nº total)



Personas por categoría laboral (%)





### 3. Buen gobierno, ética y transparencia

competencias del Consejo), son informados sistemáticamente en las reuniones del Comité de Auditoría y Riesgos, tanto las políticas, la evaluación de riesgos de cumplimiento y la revisión anual del sistema. Los nuevos miembros que se ha incorporado en el último trimestre de año, han sido partícipes de la información en la reunión del último trimestre 2023, en el capítulo Gobierno, ética y cumplimiento.

En 2023, se ha impartido la siguiente formación específica:

- 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 quedando registrada la eficacia de la formación mediante la superación de un cuestionario de preguntas sobre los conocimientos adquiridos. En 2023, se ha impartido esta formación a 2 personas (2% de la plantilla), no pertenecientes al Comité de Dirección.
- Formación en compliance penal. En 2023 se ha realizado un curso externo de refuerzo y actualización relativo a la Prevención de Delitos Penales, que ha alcanzado al 92% de la plantilla (113 personas). El curso se ha impartido en modalidad online quedando registrada la eficacia de la formación mediante la superación de un cuestionario de preguntas sobre los conocimientos adquiridos. Cabe destacar que el 100% de la categoría de Dirección realizaron este curso.
- Formación del nuevo Protocolo de Prevención del Acoso Sexual: este año hemos llegado a impartir la formación a 88 personas (72% de la plantilla), durante el mes de noviembre de 2023, de una

hora de duración con modalidad online, para el resto de la plantilla está planificado para 2024.

- Refuerzo de comunicación en las jornadas de equipo a lo largo del año.

Igualmente, a todos los proveedores y contratistas se les informa y exige el cumplimiento legal a todos los niveles, a través de las cláusulas sobre cumplimiento legislativo y responsabilidad penal.

#### 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.

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 no sistemáticas donde se trasladan sus inquietudes, intereses y necesidades, asimismo, se utilizan como vehículo para comunicar y evaluar el despliegue de nuestra estrategia y el desempeño de la compañía. Cabe señalar que durante el 2023 se realizaron reuniones fuera del marco regularmente establecido, principalmente alineadas con los requerimientos de PGGM en materia de sostenibilidad.

Además, disponemos de un sitio web de inversores, donde se encuentra información relevante en inglés para inversores de deuda, otros acreedores financieros y analistas financieros, abarcando desde detalles de financiación de deuda y calificaciones crediticias hasta nuestros resultados financieros, memorias de sostenibilidad o enlaces a instituciones reguladoras clave, disponiendo además de un

canal online y directo con nuestra organización. Por otro lado, durante el proceso del análisis de doble materialidad de la compañía, se les invitó a participar canalizando sus opiniones e intereses.

En el 2023, hemos fortalecido el contenido de comunicación de la web de Madrileña Red de Gas hacia todos nuestros grupos de interés, se ha actualizado y potenciado el sitio web de sostenibilidad (<https://madrilena.es/sostenibilidad/>) divulgando nuestro compromiso y marco normativo en materia de sostenibilidad (políticas, código ético, etc.). Como hecho relevante de este año, destacar la difusión del desempeño en materia de sostenibilidad del ejercicio anterior (2022), donde se resumen los principales indicadores ESG de la compañía.

Adicionalmente, publicamos anualmente en esta web nuestra Memoria de Sostenibilidad según el estándar del "Global Reporting Initiative - GRI (es) (en)" donde queda recogida toda la información más relevante en materia no financiera de la compañía, inclusive la relativa a los nuevos requisitos específicos para las empresas del sector del petróleo y gas, y que completa la información recogida en el Informe Anual. La memoria de sostenibilidad ha sido verificada por una tercera parte independiente.

Asimismo, se da respuesta a las inquietudes sobre la conducta empresarial a través de nuestro canal de denuncias o el canal de irregularidades.

Por otro lado, y alineado con nuestro compromiso con la sostenibilidad, 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.

Otro canal de comunicación y divulgación a todos nuestros grupos de interés, y en particular a los líderes de opinión es el sitio web de sala de prensa, y nuestra participación activa en redes sociales (LinkedIn, Facebook, grupos de WhatsAps,...) donde además de dar respuesta a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, difundimos noticias relativas a los avances de la compañía, a la transición energética, gases renovables, proyectos e iniciativas relevantes, recomendaciones para nuestros clientes, etc.

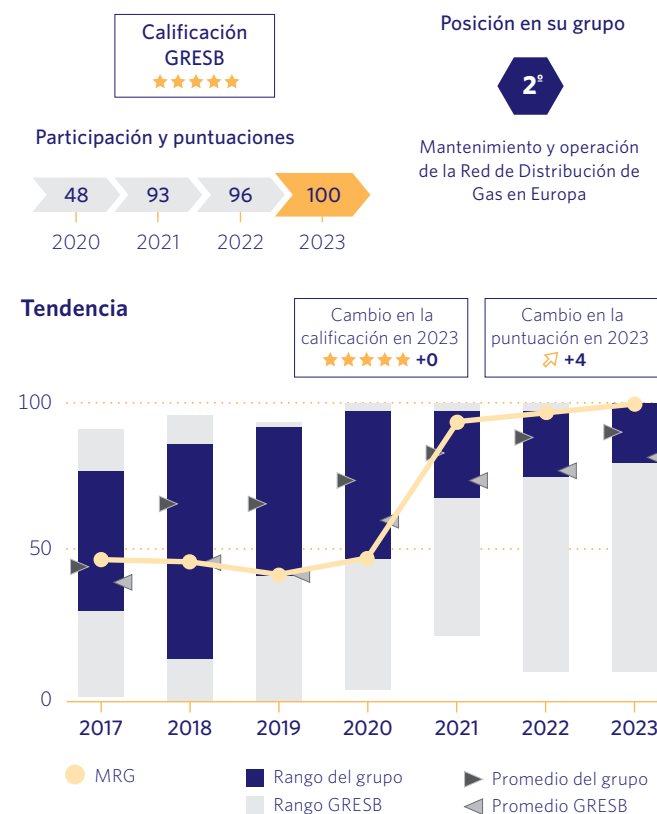
Por otro lado, nuestros canales de comunicación y espacios de diálogo con nuestros grupos de interés son espacios donde estos pueden plantear reclamaciones, asesoramiento e inquietudes acerca nuestra conducta empresarial y el impacto de nuestras actividades, como, por ejemplo, el diálogo con las comunidades para mejorar licencia social, el call center y la oficina virtual, la intranet, el canal de irregularidades o el canal de denuncia para cualquier incumplimiento legal o de debida diligencia. Los mecanismos que regulan estos canales se han reflejado en sus respectivos capítulos de la memoria.

**Nuestro compromiso  
con la sostenibilidad**

**4**

#### 4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

##### Resultado de Madrileña Red de Gas en la evaluación GRESB Infrastructure Asset Benchmark en 2023



#### 4.1 Principales hitos 2023

Cada año en Madrileña Red de Gas avanzamos en nuestro compromiso con el desarrollo sostenible a través de nuestra estrategia. Un importante motivo de celebración en 2023 ha sido el éxito alcanzado en la evaluación frente al Índice de Sostenibilidad de Infraestructuras GRESB. Por primera vez, hemos obtenido los 100 puntos sobre 100. Es una gran alegría ver como los esfuerzos han sido valorados tan positivamente; parecía difícil mejorar las puntuaciones del benchmarking internacional, dados los excelentes resultados de los últimos

años, pero el trabajo y el compromiso de la Compañía volvía a ser entendido y valorado en la evaluación anual de GRESB.

Desde las primeras evaluaciones realizadas frente a GRESB, en Madrileña Red de Gas hemos apreciado los criterios del Índice como una oportunidad para avanzar en la mejora continua sobre las cuestiones de sostenibilidad. Este esfuerzo por la mejora ha permitido por tercer año consecutivo alcanzar la máxima calificación “cinco estrellas” y mantener el segundo puesto a nivel europeo en este benchmarking internacional y el primero en España.

Año a año, hemos madurado como organización a la hora de integrar la sostenibilidad en nuestra estrategia empresarial. Toda la organización ha trabajado por entender e incorporar los conceptos de sostenibilidad en los procesos y planes del negocio. La elaboración y despliegue del Plan Director de Sostenibilidad es una clara evidencia de este esfuerzo.

Durante 2022 hicimos un importante trabajo de revisión de la materialidad incorporando la doble perspectiva, sumando al análisis de nuestros impactos hacia el entorno y grupos de interés los riesgos y oportunidades que las cuestiones de sostenibilidad podían suponer para el negocio. Fruto del análisis comenzamos a trazar un Plan Director de Sostenibilidad. En 2023 gracias a las nuevas publicaciones que desde EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group) iban llegando sobre la metodología de doble materialidad, y los borradores a los que íbamos teniendo acceso sobre los criterios de las normas de la nueva Directiva CSRD (Directiva UE 2022/2464 de Información en materia de Sostenibilidad) ajustamos nuestra metodología de evaluación y priorización de los temas materiales, reforzando la evaluación de la relevancia financiera con la opinión de los grupos de interés del entorno financiero (Banca, Accionistas y Compañías de Seguros) y definiendo con mayor claridad cómo establecer los umbrales de corte en la etapa de priorización. Para sistematizar el proceso elaboramos y aprobamos un

procedimiento del Sistema de Gestión donde se recoge la metodología para determinar la materialidad en MRG.

En este sentido, en 2023 realizamos una pequeña revisión de la materialidad, acorde con lo recogido en el procedimiento, y aprovechamos para simplificar el listado de temas relevantes sobre el que aplicar la metodología de evaluación y priorización. Esta simplificación se había ido evidenciando como necesaria a la hora de abordar nuestro Plan Director de Sostenibilidad. En el punto de 3.2. Asuntos Materiales, detallamos los cambios realizados y los resultados de la revisión.

Derivado de nuestros análisis de materialidad de 2022 y ajustado a su revisión de 2023, un hito fundamental ha sido la definición de nuestro Plan Director de Sostenibilidad 2023-2026. Su despliegue terminará de completarse en 2024, pero ya en 2023 se han lanzado 44 acciones, de las cuales el 86% se finalizaron durante el año y un 14% están en proceso. En el apartado 3.3. de este capítulo aportamos más información sobre nuestro Plan Director.

Otros hitos destacables en este año para abordar nuestra estrategia de sostenibilidad, han sido:

- La actualización de nuestra Política de Responsabilidad Corporativa definiendo una Política de Sostenibilidad (accesible en nuestra página web) que pretende integrar todas las de políticas y marcos de gestión en el ámbito del desarrollo sostenible por las que nos regimos, señalando el papel de los órganos de Gobierno y reforzando nuestro compromiso con nuestros grupos de interés y con los siete principios de responsabilidad social, internacionalmente reconocidos recogidos en la guía de Responsabilidad Social ISO 26000.
- Aunque el Comité de Auditoría y Riesgos venía siendo el Órgano de Gobierno que había asumido la responsabilidad de dirigir la estrategia de sostenibilidad y actuaba como transmisor hacia el Consejo de Administración, en 2023 hemos

organizado estas funciones y asentado oficialmente sobre nuestros sistemas de gestión.

- Seguimos trabajando por integrar los requisitos de las normas ISO 26000 e IQNet SR10 en nuestro sistema de gestión. En este sentido queremos destacar la actualización de nuestro Manual del Sistema Integrado de Gestión, así como el inicio de la revisión del proceso de análisis de riesgos estratégicos.
- Por último, aunque ya señalado en el capítulo 2, este año 2023 hemos actualizado nuestro Código Ético incorporando la respuesta a nuevos requisitos legales y reforzando nuestro compromiso con los Derechos Humanos en toda la cadena de valor.

#### 4.2 Revisión de la matriz de materialidad

Durante 2023, según hemos comentado en el apartado anterior, llevamos a cabo una pequeña revisión de los temas materiales, adaptando la priorización a los cambios metodológicos recogidos en el procedimiento, y agrupando temas relevantes para los que se había llegado en 2022 a un nivel de desagregación que añadía dificultades tanto en el proceso de priorización como a la hora de abordar su gestión.

En el siguiente esquema señalamos las agrupaciones que realizamos sobre la lista de temas relevantes, indicando los temas de 2022 que han sido agrupados bajo un único tema relevante en 2023. La identificación de los posibles impactos, riesgos y oportunidades que se había realizado para cada tema permanece en su agrupación, si bien se eliminan duplicidades y se simplifica su comprensión y evaluación.

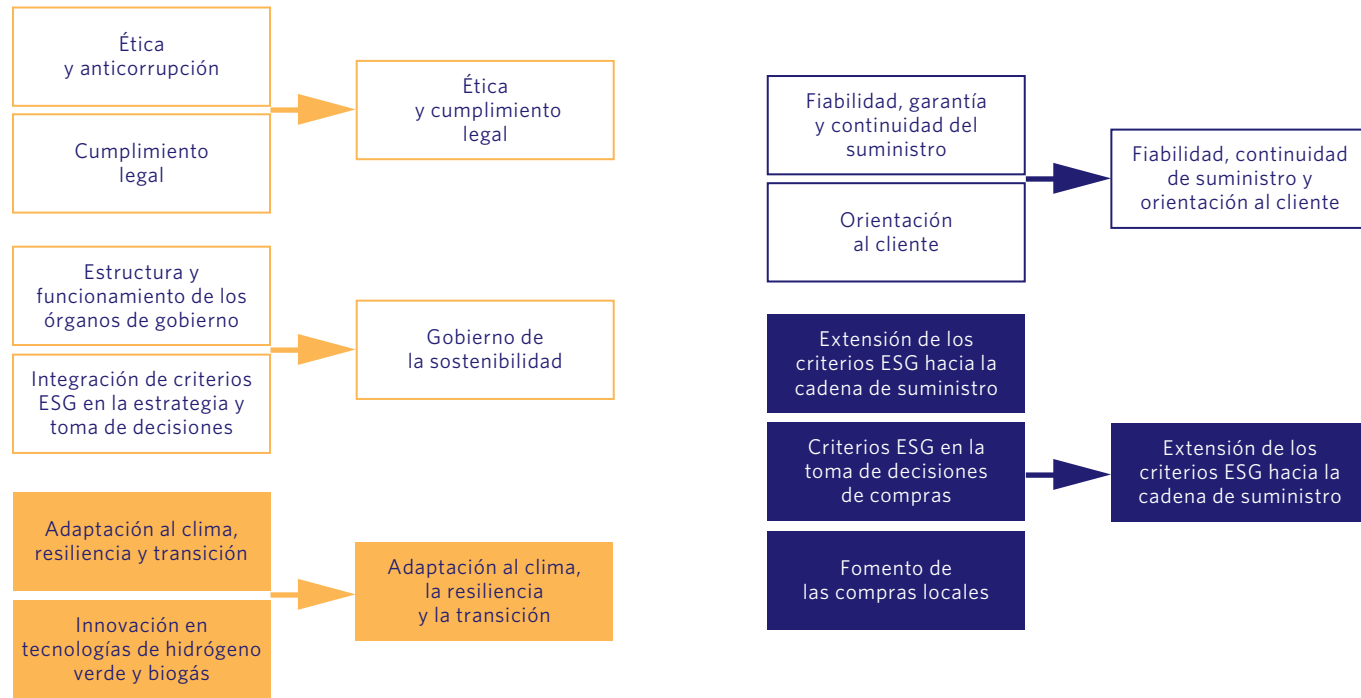
En algunos temas resulta evidente el motivo de la simplificación, pero en algún caso queremos aclarar los motivos de la decisión.

- La innovación en tecnologías de hidrogeno verde y biogás, es la pieza fundamental con la que afrontamos los riesgos y oportunidades de la transición energética en nuestra compañía, como distribuidora de gas natural en la actualidad.



#### 4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

##### Simplificación de temas relevantes en 2023



- El acceso a la energía, que consideramos recoge nuestra mayor capacidad de aportar un impacto positivo hacia la sociedad, precisa de una indiscutible orientación al cliente.
- Por último, señalamos la eliminación de la digitalización de los procesos como tema relevante. Actualmente no supone un reto dado el nivel de madurez de la digitalización en la compañía, más allá de los riesgos de ciberseguridad asociados a la digitalización, riesgo que si consideramos y tenemos incluido en la lista de temas relevantes.

Respecto a los temas indicados por la propuesta temática del estándar sectorial GRI 11: Sector Petróleo y Gas, 2021, han quedado mayoritariamente recogidos en el listado estructurado de temas relevantes que hemos elaborado, esta integración puede verse en la tabla detallada "Descripción de asuntos y temas relevantes" que recogemos en este capítulo.

Al igual que en 2022, tres temas propuestos por el GRI sectorial siguen sin considerarse relevantes para MRG:

- GRI 11.17: Derechos de los pueblos indígenas. El ámbito de actuación de Madrileña Red de Gas, 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.
- GRI 11.22: Política pública. La legislación española no permite la promoción directa de políticas públicas

por parte de compañías privadas. Al igual que en los dos requisitos anteriores, estaríamos ante casos de corrupción.

En 2023, no hemos realizado nuevas entrevistas dado que era muy reciente el proceso anterior, y la revisión que estábamos realizando era muy pequeña.

Respecto al cambio metodológico a la hora de considerar la opinión de los grupos de interés del entorno financiero para la evaluación de los temas desde la perspectiva hacia Madrileña Red de Gas, separamos la información de la que disponíamos de las encuestas de 2022 de acuerdo a dicho criterio.

En lo que refiere a la agrupación de determinados temas relevantes, según hemos indicado anteriormente, hemos evaluado el impacto, riesgos y oportunidades, considerando el nuevo listado, aplicando los criterios recogidos en la metodología. Para recoger la opinión de los grupos de interés, dado que no hemos realizado nuevas encuestas este año, hemos considerado los valores más conservadores de los elementos agrupados, de manera que si un tema en 2023 agrupa dos temas de 2022, a la hora de contabilizar la importancia concedida por los grupos de interés se considerará la importancia mayor entre los temas a los que agrupa de 2022, y en cuanto al desempeño el más desfavorable de los dos.

En nuestra planificación, en 2025 realizaremos un nuevo análisis profundo de la materialidad, contando nuevamente con la opinión de los grupos de interés a través de un proceso de entrevistas en profundidad y encuestas, más allá del contacto habitual que mantenemos a través de nuestros procesos y servicios.

Otro cambio en nuestra metodología ha sido el establecimiento de umbrales para determinar la prioridad relativa y global, una vez realizada la evaluación, considerando el método de los cuartiles y considerando en concreto el segundo cuartil.

##### Metodología de evaluación y priorización

En la metodología de evaluación y priorización, en nuestra mirada hacia los impactos que MRG puede ocasionar, positivos y negativos, reales o potenciales, directos o indirectos considerando la cadena de valor completa, hacia el entorno y los grupos de interés, tenemos claramente en cuenta los criterios marcados por GRI.

- La importancia del impacto la obtenemos a partir de la gravedad, si hablamos de impactos negativos, o del beneficio en los positivos, multiplicadas por la probabilidad. Para ello, establecimos unos criterios que nos permiten 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.

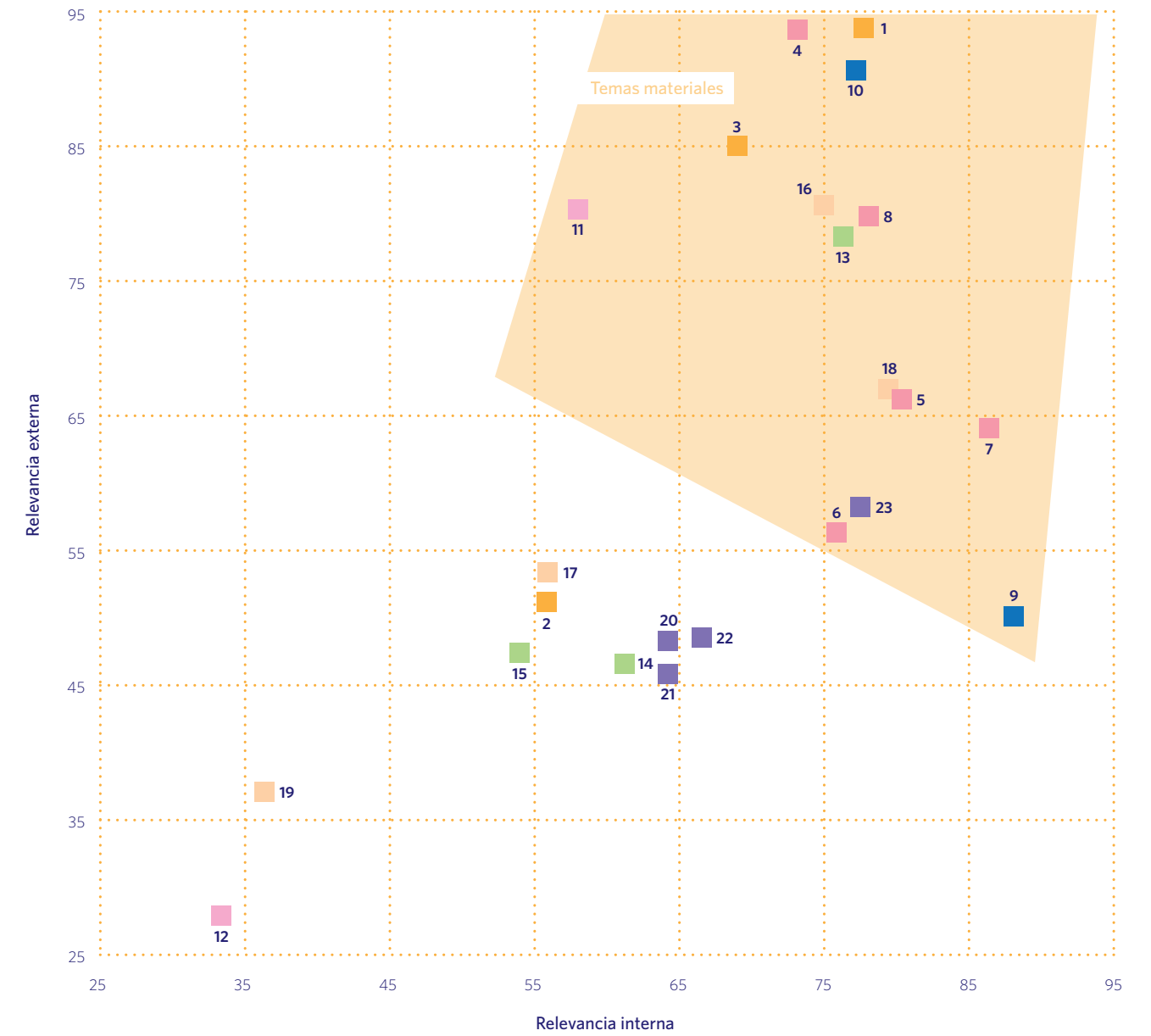
Respecto al enfoque, de fuera hacia MRG o materialidad financiera, analizamos los posibles riesgos u oportunidades sobre la Organización, considerando:

- 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, y la valoración de los grupos de interés del entorno financiero (accionistas, banca y compañías de seguros) obtenida a partir de las entrevistas.

4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

A continuación, presentamos el resultado del proceso de actualización de la materialidad realizado, a través de nuestra matriz de materialidad.

Matriz de materialidad		
Asuntos	Listado de temas relevantes	
■ Buen gobierno, ética y transparencia	Ética y anticorrupción	1
	Transparencia y comunicación	2
	Gobierno de la sostenibilidad	3
■ Gestión de riesgos	Adaptación al clima, resiliencia y transición	4
	Integración de criterios ESG en la estrategia y toma de decisiones	5
	Ciberseguridad	6
	Riesgos económico-financieros	7
	Riesgos regulatorio	8
■ Desarrollo de negocio	Creación de valor económico y financiero	9
	Desarrollo y extensión de la red de distribución	10
■ Cadena de suministro	Extensión de los criterios ESG hacia la cadena de suministro	11
	Cierre y transformación de instalaciones (impacto sobre proveedores)	12
■ Impacto ambiental	Emisiones, contaminación y lucha contra el cambio climático	13
	Biodiversidad	14
	Recursos / Economía circular	15
■ Impacto social	Acceso a la energía e impacto económico	16
	Diálogo cercano con la población favoreciendo la licencia social	17
	Fiabilidad, continuidad de suministro y orientación al cliente	18
■ Personas	Actividades de acción social (voluntariado, donaciones, etc.)	19
	Gestión del talento, desarrollo y captación de nuevas capacidades	20
	Conciliación, clima y bienestar	21
	Gobernanza de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)	22
	Seguridad y salud laboral	23
	<b>Tema material</b>	



4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Descripción de los asuntos relevantes y materiales

Buen gobierno, ética y transparencia				
Temas Relevantes	Descripción	Impacto sobre ODS	Materialidad	GRI 11
Ética y cumplimiento legal	<p>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.</p> <p>MRG ha desarrollado un nivel de compromiso con los más altos estándares morales y éticos, por parte de todos los empleados en los distintos niveles de la Organización, fomentando una cultura organizacional basada en la ética, integridad y cumplimiento con los Derechos Humanos, elementos claves para la reputación de MRG, la credibilidad y confianza frente a la Administración y sus grupos de interés.</p>		Tema material	11.12 11.20 11.22
Transparencia y comunicación	<p>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.</p>			
Gobierno de la sostenibilidad	<p>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. La importancia que el accionista único otorga al buen gobierno, lleva a MRG a adoptar las mejores prácticas y recomendaciones nacionales e internacionales de gobierno corporativo y el seguimiento permanente de su aplicación efectiva.</p> <p>MRG ha realizado una firme apuesta por la sostenibilidad integrándola en la misma en la estructura y órganos de gobierno, incorporando criterios ESG en la toma de decisiones, estableciendo compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible ligados a su estrategia en sostenibilidad. Asimismo, ha incorporado el resultado de evaluaciones externas de analistas de sostenibilidad en su estrategia empresarial, siendo consciente de la importancia cada vez mayor inversores y entidades financieras otorgan a criterios y requisitos no financieros: ambientales, sociales y de gobierno corporativo.</p>		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 afectos 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.</p> <p>En consecuencia, MRG, en su compromiso con la sostenibilidad, aborda una estrategia de desarrollo y apoyo a la transición energética española a través de proyectos de energías verdes y contempla el riesgo en el mapa de riesgos de la Compañía.</p> <p>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 en proyectos de innovación y transformación del sector, son relevantes para la sostenibilidad de la empresa.</p>		Tema material	11.1 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 continuidad 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	






4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Temas Relevantes	Descripción	Impacto sobre ODS	Materialidad	GRI 11
<p>(Cont. Gestión de riesgos)</p> <p><b>Riesgos regulatorio</b></p>	<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>		<p>Tema material</p>	
<p><b>Desarrollo de negocio</b></p>				
<p><b>Creación de valor económico y financiero para el accionista</b></p>	<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>		<p>Tema material</p>	
<p><b>Desarrollo y extensión de la red de distribución</b></p>	<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.</p> <p>En ocasiones, puede suponer un reto ante posible resistencia al cambio y temor al impacto negativo por parte de los habitantes de dichas poblaciones.</p> <p>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>		<p>Tema material</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.</p> <p>La gestión del riesgo implica la necesaria extensión de los criterios ESG hacia la cadena de suministro, abordando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos de homologación y selección de proveedores con estrictos criterios en sostenibilidad, que, en función de los tipos de productos y servicios y su correspondiente análisis de riesgos, incluyendo los riesgos de incumplimiento de los DDHH, establezca el nivel de exigencia necesario.</li> <li>Objetivos y compromisos compartidos, que extiendan las exigencias y buenas prácticas en sostenibilidad a través de cláusulas detalladas en los contratos.</li> <li>Mecanismos de seguimiento, apoyo y formación a los proveedores.</li> <li>Criterios de proximidad, apostando por las compras locales en la medida en la que técnicamente sea posible.</li> </ul> <p>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
	<p>Los cambios provocados por la transición energética precisa nuevas competencias y conocimiento por parte de los proveedores.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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

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 CH4 de la red de distribución y emisiones CO2 y NOx, 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 11.7






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.</p> <p>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, comercios o 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 a la capacidad de 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	11.4
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
Fiabilidad, continuidad de suministro y orientación al cliente	<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. 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	
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



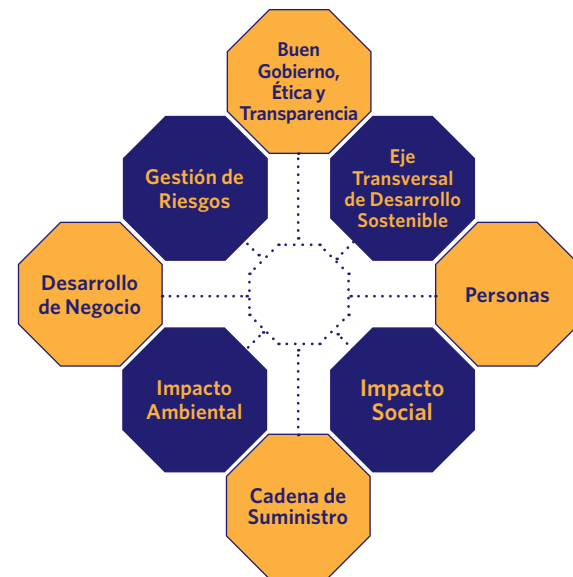
4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

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.</p> <p>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

Es importante señalar qué tras el proceso de evaluación y priorización, de acuerdo a nuestra metodología, nos todos los temas propuestos por el estándar sectorial GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021 y recogidos inicialmente como relevantes, han resultado materiales para Madrileña Red de Gas. En concreto los temas sectoriales que han quedado recogido en los asuntos y temas materiales de MRG, son:

- 11.1 Emisiones de GEI
- 11.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición
- 11.3 Emisiones al aire
- 11.8 Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos
- 11.9 Salud y seguridad en el trabajo
- 11.12 Trabajo forzoso y esclavitud moderna
- 11.13 Libertad de asociación y negociación colectiva
- 11.14 Impactos económicos
- 11.20 Anticorrupción



#### 4.3 Plan Director de Sostenibilidad 2023-2026

Partiendo del resultado del análisis de materialidad y de la evaluación de las oportunidades de mejora que recogimos tanto a partir de las reuniones internas como de las entrevistas a los grupos de interés realizadas durante dicho análisis, junto a nuestra identificación de los ODS prioritarios por nuestra capacidad de contribución, hemos elaborado un ambicioso Plan Director de Sostenibilidad.

El Plan se ha estructurado en ejes estratégicos y líneas de actuación, que a su vez se despliegan en un conjunto de acciones y metas para los cuatro años de trabajo.

Hemos establecido 8 ejes estratégicos, que se corresponden con los 7 asuntos materiales identificados y un eje de actuación transversal, común a todos ellos.

Las líneas y acciones ligadas a cada eje tienen propósitos claros para afrontar los retos en sostenibilidad que se presentan, tanto para afrontar los impactos como los riesgos y oportunidades. Propósitos que describimos a continuación.

	<b>AMBICIONES</b>	Las acciones ligadas a este eje permitirán mejorar el desempeño de MRG en materia de compliance, garantizar el cumplimiento de toda aquella legislación emergente en materia de sostenibilidad, incrementar la incorporación de criterios ESG en nuestro modelo corporativo, mejorar la transparencia y comunicación, así como favorecer la financiación sostenible.	
	<b>AMBICIONES</b>	El despliegue pretende mejorar la capacidad de MRG para identificar, evaluar y hacer frente a los riesgos, abordando una estrategia de desarrollo y apoyo a la transición energética española, adaptándose a los nuevos cambios regulatorio y financieros y manteniendo su robusto sistema integrado de gestión, y con todo ello, garantizando la confianza del mercado y de nuestros accionistas.	
	<b>AMBICIONES</b>	Las acciones están enfocadas a garantizar un correcto desempeño financiero y la sostenibilidad económica de la compañía, participando en proyectos de innovación y transformación del sector, manteniendo la fiabilidad, garantía y continuidad del suministro, así como, impulsando día a día, la orientación al cliente, con procesos de comunicación ágiles, eficientes y resolutivos.	
	<b>AMBICIONES</b>	El trabajo en este eje permitirá convertir el actual riesgo que puede suponer el cambio climático y la transición energética en una oportunidad; estar preparados para los cambios regulatorios y de mercado, y ganar reputación entre la ciudadanía, consiguiendo ciudades más limpias e invirtiendo en alternativas de energías renovables, como puede ser el hidrógeno o el biometano, además de fomentar la economía circular y la conservación de la biodiversidad.	
	<b>AMBICIONES</b>	Las acciones ligadas a este eje convertirán las prácticas éticas y sostenibles de la cadena de suministro en una prioridad mayor e inmediata, asegurando la integración de criterios ESG en los procesos de compras y gestión de proveedores, siendo decisivos en la homologación y selección de los mismos, así como en el establecimiento de los contratos y en las actividades de seguimiento de los trabajos, evitando con todo ello impactos negativos que puedan dañar la imagen y reputación de MRG.	
	<b>AMBICIONES</b>	Las acciones impulsarán a MRG para 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) o 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.	
	<b>AMBICIONES</b>	El trabajo desplegado en este eje ayudará a identificar capacidades futuras y nuevos perfiles para abordar los nuevos retos de la transición ecológica, la digitalización y la ciberseguridad. Por otro lado, 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 lo que respecta a la salud laboral, la salud mental debe considerarse como un pilar fundamental para garantizar un óptimo ambiente de trabajo.	
	<b>AMBICIONES</b>	Las acciones ligadas a este eje permitirán reforzar nuestra estrategia de sostenibilidad, el modelo de gobernanza, consolidar las iniciativas ya iniciadas, cumplir con las nuevas regulaciones en materia de sostenibilidad, poner en valor y dar visibilidad a las acciones de MRG, dar respuesta a los intereses, necesidades y expectativas de los grupos de interés, y en particular a nuestros accionistas, mantener un desempeño excelente en materia de sostenibilidad, favorecer la sostenibilidad de la compañía tanto económica, ambiental y social, y en definitiva, continuar con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.	

**4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad**

A continuación, detallamos las líneas de acción sobre las que se despliega cada eje:



Según lo indicado, las líneas se despliegan en 43 acciones y estas a su vez 198 metas. Para todas ellas están identificados los departamentos responsables de su ejecución y el tema material o relevante, para el que contribuyen principalmente.

La priorización de los temas materiales, el nivel de desempeño actual, la existencia o no de requisitos legales o normativos a cubrir y la necesidad de recursos para la realización de las actividades, han sido los elementos fundamentales para priorizar y planificar el trabajo en los cuatro años de alcance del Plan. En todos los casos hemos procurado que exista un equilibrio en las cargas para los diferentes departamentos responsables de ejecutar las acciones, durante el horizonte 2023-2026.

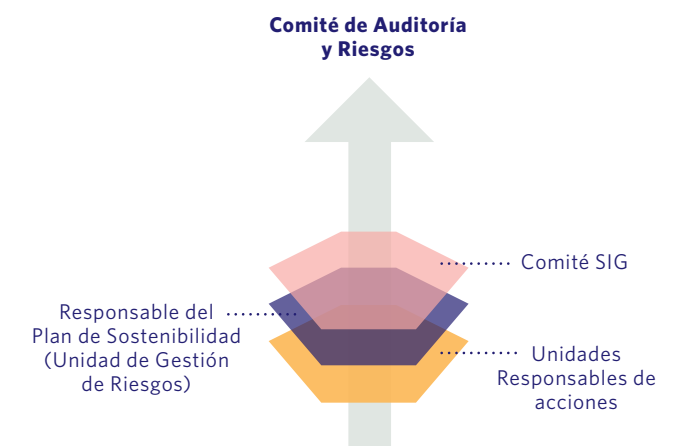
El peso de la comunicación y despliegue del Plan hacia las distintas Unidades de la Organización tendrá lugar en el primer trimestre de 2024.

La Unidad de Gestión de Riesgos es la responsable de la elaboración del Plan y de su seguimiento. Al menos semestralmente se lleva a cabo la evaluación del avance de actividades y metas, partiendo de la información facilitada por las distintas Unidades de la Organización. Estos momentos de evaluación deben permitir identificar y corregir dificultades si las hubiera e incorporar nuevas propuestas si existe la necesidad. El Comité SIG es el responsable de validar los planes y los resultados.

El Comité de Auditoría y Riesgos, como Órgano de Gobierno que asume la responsabilidad de integrar la sostenibilidad en la estrategia de la Compañía, respaldará la ejecución del Plan y su seguimiento, emitiendo las recomendaciones que sean necesarias, transmitiendo la información al Consejo de Administración, para su aprobación e inclusión en la toma de decisiones.



**Reporting**  
(Periodicidad semestral/anual)



#### 4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

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

Por nivel de relevancia

Grupos de interés

###### **Prioridad crítica** (3.5 to 5)

Grupos de interés con alta capacidad de influir en los resultados económicos y financieros a largo plazo, en la reputación de MRG, así como en la consecución de su plan estratégico, y de forma sustancial en el desempeño ESG de la compañía; y sobre los que MRG impacta de manera directa y notable en las actividades e intereses del GI, económica, social y/o ambientalmente.

###### **Prioridad alta** (2.5 to 3.5)

Grupos de interés con capacidad de influir de manera notable a nivel económico y financiero a corto plazo, así como en la imagen y reputación de MRG, e influye moderadamente en el desempeño ERG. MRG impacta económica, social y ambientalmente, sobre el grupo de interés de forma indirecta o afectando parcialmente al grupo de interés.

###### **Prioridad media** (1 to 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.

#### 4.4 Nuestro modelo de grupos de interés

En Madrileña Red de Gas disponemos de un Modelo de Grupos de Interés que se rige por los siguientes principios:

- Creación de valor: buscamos aportar valor a los grupos de interés, mediante el desarrollo de un modelo de negocio sostenible.
- Identificación de necesidades y expectativas, incorporando las más relevantes en nuestra estrategia.
- Comunicación de la estrategia de sostenibilidad, de nuestros comportamientos en materia de responsabilidad social y los compromisos adquiridos con los grupos de interés.
- Canales y diálogo: Desde Madrileña Red de Gas ponemos a disposición de sus grupos de interés los canales necesarios para gestionar las solicitudes de información, opiniones, quejas, reclamaciones, y establecemos mecanismos de diálogo para dar respuesta a los requerimientos y expectativas.

- Mejora continua: Dentro de nuestro sistema de gestión de responsabilidad social establecemos mecanismos periódicos de evaluación y revisión del modelo de gestión de sus grupos de interés.

Enmarcado en el modelo en 2021, revisamos en profundidad la identificación de nuestros grupos de interés y el marco de relación. Para ello realizamos un análisis de los procesos y un proceso de diálogo interno con las distintas Unidades de la Organización. Este análisis nos permitió conocer en profundidad:

- La relación entre los grupos y Madrileña Red de Gas: la razón de la relación (el por qué),
- Nuestra capacidad de impacto hacia los grupos (positiva y negativa) y viceversa, su capacidad de influencia en las decisiones y resultados en Madrileña Red de Gas.
- Los canales de diálogo.
- Una primera identificación de expectativas por parte de los grupos y los mecanismos con los que desde Madrileña Red de Gas le damos respuesta.

A partir de las capacidades de influencia e impacto evaluamos la criticidad de los grupos a través de la metodología sistematizada en el procedimiento interno del sistema de gestión “Gestión de grupos de interés”.

Este año 2023 hemos revisado nuestra definición del grupo de interés proveedores, añadiendo una clasificación y las actividades asociadas. Este cambio nos permite segmentar a los proveedores críticos de los que no los son, segmentación que marca las diferencias claras en el marco de relación, según describimos en el Capítulo 7 “Cadena de suministro responsable”.

4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Clasificación de grupos de interés de MRG e identificación de los canales de comunicación y diálogo

Prioridad	Grupo de Interés	Unidades con las que se relaciona										Canales de comunicación										Otros							
		Servicios Jurídicos	Finanzas	Unidad de Riesgos	Compras y Servicios	Expansión	Operaciones de Red	Operaciones en Campo	Centro de Excelencia	Sistemas / Customer	Recursos Humanos	Formación	Email	Teléfono	Reuniones telemáticas	Visitas o reuniones	Consejos, Comités y otros	Canal Inversores	Call Center	Buzón	Página Web		Oficina Virtual	Canal de denuncias	WhatsApp	Ticketing	Portales Administración	Oficinas Atención	Cuestionarios
Crítica	Cientes y usuarios: Clientes: Comercializadoras y Particulares en el caso de GLP Usuarios: Particulares y empresas.																												Red Inkolan - Acciones de Marketing - Correo Postal.
	Accionistas e inversores: Inversores institucionales. Accionistas de referencia. Accionistas minoritarios. Obligacionistas / bonistas.																												Plataforma GRESB.
	Administraciones y Organismos Reguladores: Reguladores sectoriales. Reguladores de los mercados. Administración nacional y/o supranacional. Administración autonómica y local																												Chat 112-foros- Portal de transparencia-SICSE- Escritos oficiales.
	Empleados: Empleados en activo. Empleados pasivos. Ex empleados. Representantes de los trabajadores. Representantes de partícipes en el fondo de pensiones, Delegados de PRL.																												Canal interno empleados: Manual de acogida/ política de prevención de delitos, blanqueo / test de formación. INCAWEB- Portales de formación online- Aplicación JIRA- Portal del empleado.
	Proveedores: Suministradores estratégicos. Empresas colaboradoras. Proveedores Críticos: 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). Otros proveedores: Atención al cliente, suministro de materiales, operador logístico, operador de área, desmantelamientos, dirección facultativa, OCA, inspección y ensayo, operaciones en campo, ingeniería, consultoría, auditoría, gestión de residuos, Servicio de Prevención Ajeno, recurso preventivo, etc.																												Portal de Compras - METACONTRATAS REPROACHILLES - Foros - INCAWEB Portales de los proveedores- EVICERTIA - Plataforma VORTAL Herramienta MOVILIDAD - Contratos. Solicitudes - Aplicación JIRA Herramientas tecnológicas - Herramientas Contratos Digitales (ENERTIS) Portal Compras AVANTI.
Alta	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.																											Plataforma digital AERCE. Plataforma ACHILLES. Asambleas. Jornadas- Convenios- Patrocinios- Foros- Canal ATR (IOGAS).	
	Comunidades Locales: Municipios afectados y su ciudadanía. Empresas locales. Colectivos vulnerables. Asociaciones locales.																												

4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

Clasificación de grupos de interés de MRG e identificación de los canales de comunicación y diálogo (cont.)

Prioridad	Grupo de Interés	Unidades con las que se relaciona										Canales de comunicación											Otros								
		Servicios Jurídicos	Finanzas	Unidad de Riesgos	Compras y Servicios	Expansión	Operaciones de Red	Operaciones en Campo	Centro de Excelencia	Sistemas / Customer	Recursos Humanos	Formación	Email	Teléfono	Reuniones telemáticas	Visitas o reuniones	Consejos, Comités y otros	Canal Inversores	Call Center	Buzón	Página Web	Oficina Virtual		Canal de denuncias	WhatsApp	Ticketing	Portales Administración	Oficinas Atención	Cuestionarios	Google My Business	
Alta	Agencias Aseguradoras: Empresas dedicadas al aseguramiento de personas, bienes y todo tipo de productos, incluidos los financieros, a cambio de una cuota o prima.																														Expedientes.
	Analistas: Analistas financieros. Agencias de rating. Analistas no financieros.																														Auditorías presenciales y telemáticas con codificación de ficheros para mantener la confidencialidad. Plataforma GRESB.
	Grupos Financieros: Bancos institucionales. Bancos comerciales.																													Oficinas virtuales de los bancos.	
	Socios de Negocio: Personas físicas o jurídicas con las que se comparte un proyecto empresarial concreto. Socios tecnológicos, financieros e industriales.																														Acuerdos y contratos de colaboración Aplicación JIRA.
	Generadores de Opinión: Medios de comunicación tradicionales. Redes sociales.																														Redes sociales - Gabinete prensa. LinkedIn.
Media	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.																														Portales de Formación Online. Clases Presenciales. Portal de empleo de la UPM y otras universidades.



#### 4. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

La detección de las necesidades y expectativas, se realiza de forma continua a través de la comunicación y diálogo por los canales establecidos entre las distintas unidades organizativas de Madrileña Red de Gas y los grupos de interés con los que tienen relación. Más allá del día a día, periódicamente, desde la Unidad de Riesgos, se lleva a cabo un análisis más profundo con entrevistas internas para analizar la relación con los grupos y revisar el modelo. La periodicidad marcada es de tres años; el próximo estudio se realizará en 2025, junto con la revisión más profunda de la materialidad, aprovechando también dicho proceso para realizar entrevistas en profundidad con los grupos de interés y evaluar sus preocupaciones en la relación con la Compañía, las expectativas y necesidades, así como la valoración del desempeño.

Más allá del día a día y de los estudios de materialidad, especialmente con los grupos de interés de importancia crítica, realizamos encuestas de satisfacción periódicas. En 2023, hemos realizado una nueva encuesta de clima laboral a nuestros Empleados, a través de una empresa independiente. La encuesta ha crecido en porcentaje de participación (80%, supone un 5% más) y hemos obtenido unos resultados de satisfacción positivos, donde un 83% de los participantes están satisfechos con los aspectos recogidos en la encuesta, en el capítulo dedicado a las personas de la organización detallamos el estudio.

Respecto al grupo de interés Clientes, dada nuestra razón de ser siguen siendo la diana de nuestros proyectos de mejora. Seguimos, entre otras actividades de mejora, volcados en la mejora de la oficina virtual, no solo facilitando el acceso sencillo a los trámites de nuestros clientes, sino sumando agilidad en la disposición de la documentación necesaria para clientes e instaladores, favoreciendo la disminución de los tiempos de respuesta en los servicios. En la misma línea, manteniendo el foco en mejorar la atención al cliente en la puesta en gas, desde Madrileña Red de Gas hemos procedido a subsanar, durante la misma visita de alta, pequeños defectos en instalaciones antiguas que de otro modo habrían obligado al cliente a realizar un desembolso económico inesperado, asumiendo nosotros ese importe. Esto también nos permite como distribuidora reducir el coste de intervención, al disminuir el número de visitas necesarias para la puesta en servicio. En el capítulo 9 de impacto social, ampliamos todos nuestros esfuerzos en 2023 para atender las necesidades de nuestros clientes y mejorar su satisfacción.

Por último, en este apartado también queremos resaltar la importancia creciente de la relación con el grupo “Socios de Negocio”, así como con los “Agentes de Mercado y Asociaciones del Sector”. La transición energética supone para nosotros un reto importante; como distribuidora tenemos que afrontarla adaptando nuestras redes y nuestros servicios para la distribución de gases

renovables. Este esfuerzo de investigación e innovación es un viaje que no debemos afrontar en solitario. Desde hace años, participamos con empresas y asociaciones del sector energético y otros sectores como el inmobiliario o fabricantes de equipos, en proyectos enfocados a que dicha transición sea una realidad. Proyectos que, poco a poco, van creciendo y se van consolidando, y pasando a fases en donde el trabajo colaborativo es fundamental. En el capítulo dedicado a nuestra Gestión de Riesgos, exponemos detalladamente la importancia y buenos resultados que estamos obteniendo en estos proyectos conjuntos.

Enmarcado también en las alianzas establecidas para afrontar el proceso de transición energética, estamos fortaleciendo la relación con “Organismos académicos y de innovación”. En concreto el pasado noviembre firmamos un acuerdo de colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria, entidad para poder desarrollar, poner en marcha y posteriormente mantener y explotar de forma conjunta una infraestructura de almacenamiento y suministro de hidrógeno renovable en uno o varios edificios de la Universidad. En el capítulo 5, recogemos con mayor detalle este interesante trabajo. Otro ejemplo destacable es la colaboración el Instituto de Ingeniería del Conocimiento (IIC), experto en análisis de datos y tecnología Big Data, con el que colaboramos con el objetivo de predecir la distribución anual de gas y gestionar mejor el servicio.

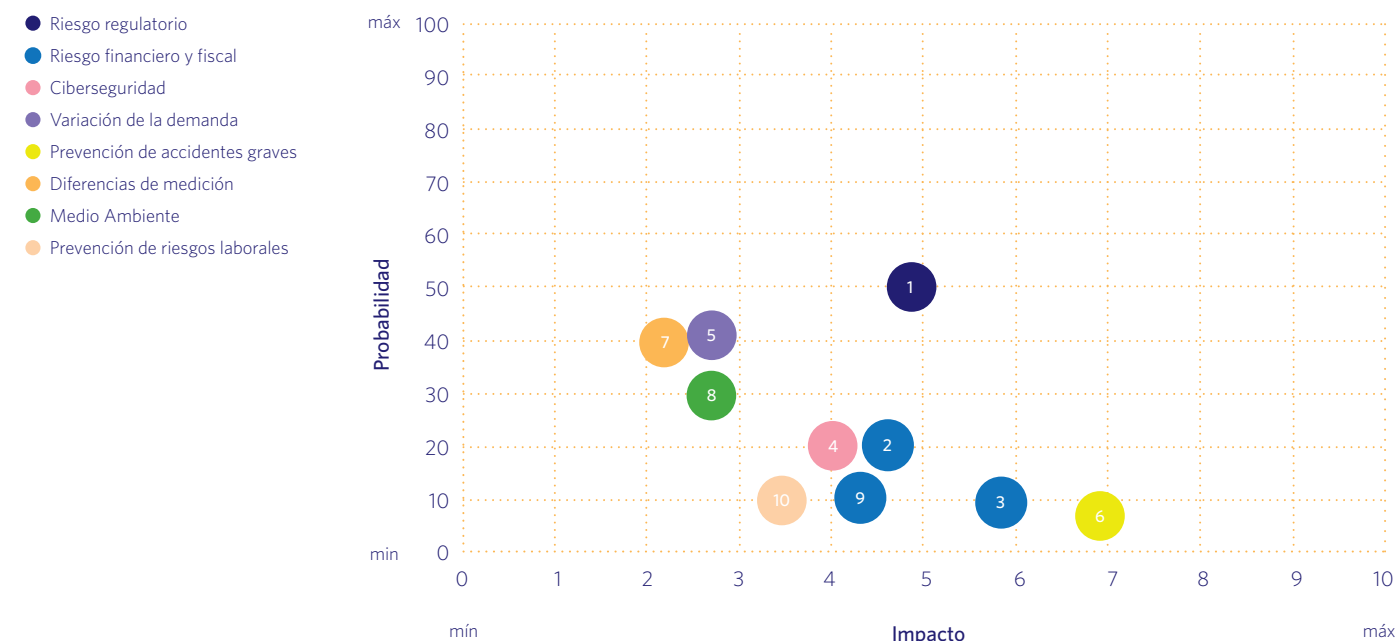
**Gestión de riesgos**

**5**



## 5. Gestión de riesgos

### Mapa de riesgos corporativos, 2023



### 5 Gestión de riesgos

En Madrileña Red de Gas entendemos y controlamos los riesgos a los que nuestra organización está expuesta, obteniendo una visión integral y gestión proactiva de los mismos. De este modo, no sólo identificamos aquellos eventos que generen riesgos, sino también aquéllos que generan oportunidades.

En consecuencia, y de acuerdo a nuestra Política de Riesgos, en Madrileña Red de Gas disponemos de una estrategia para una gestión integral, eficaz y proactiva de los riesgos.

En base a ello, establecemos las pautas de actuación en la gestión integral de los riesgos, lo que incluye, su identificación, medición y control dentro de los rangos de tolerancia que se determine, generando a su vez, valor para la toma de decisiones relacionada con los procesos de negocio.

Nuestra estrategia de gestión de riesgos no está limitada a un aspecto o circunstancia determinada. Se trata de un proceso dinámico, que extiende su ámbito a todos los aspectos estratégicos y operativos de la organización de forma permanente en el tiempo.

Así, para cada objetivo de la organización, identificamos los riesgos clave que puedan impedir su consecución, evaluando posteriormente todos los eventos identificados desde una doble perspectiva: **Probabilidad de ocurrencia e Impacto Total (Impacto económico + Impacto Reputacional)**.

El proceso de evaluación consiste, por tanto, en la ubicación dentro de nuestro Mapa de Riesgos, de aquellos eventos identificados, que supongan una amenaza potencial para los Objetivos y/o Reputación de la organización, focalizando nuestra atención sobre los diez riesgos más materiales.

En comparación con ejercicios anteriores, en el 2023 han aparecido dentro de este top 10 de nuestros principales riesgos, el riesgo relacionado con la nueva normativa de la Unión Europea para la reducción de emisiones de metano, como veremos a continuación, así como un nuevo riesgo financiero. Sin embargo, al igual que en años anteriores, y como no puede ser de otra manera, nuestro mayor riesgo es el riesgo regulatorio.

Nuestro Comité de Auditoría y Riesgos es el responsable de analizar estos riesgos críticos, asegurando que nuestra exposición al riesgo sea congruente con el posicionamiento estratégico requerido en cada momento, recomendando el desarrollo e impulso de Planes de Acción específicos, así como identificando las Mejores Prácticas. 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.

Asimismo, con el fin de fortalecer la madurez en el uso y análisis de datos, y como base para poder analizar las tendencias y posibles riesgos asociados a las mismas, hemos lanzado un programa de inversión a un equipo de personas destinado al desarrollo de habilidades analíticas y gestión de datos. Este programa tiene como objetivo potenciar la utilización de la información en nuestra empresa, enfocándose especialmente en su aplicación para la toma de decisiones y otros aspectos cruciales de nuestra operativa de negocio.

#### 5.1 Riesgo regulatorio

Dado que nuestra actividad, la distribución de gas natural, es una actividad regulada, uno de los principales riesgos a los que se expone nuestra compañía es hacer frente a los continuos cambios legislativos y restricciones del mercado, así como modificaciones en el modelo de distribución.

#### Actividad Regulada

La modificación del modelo retributivo de la distribución de gas natural, así como la intervención en el mercado (establecimiento de cuotas, retribuciones u otras restricciones), son nuestros principales riesgos regulatorios relacionados con nuestra actividad.

En el desarrollo de las funciones de supervisión de los mercados energéticos, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) publicó, con fecha 1 de marzo 2023, el calendario de las Circulares de carácter normativo que pueden incidir en los aspectos de política energética con tramitación prevista en el año 2023.

En este sentido, en Madrileña Red de Gas realizamos un seguimiento continuo y detallado de dichas publicaciones, adaptándonos a los nuevos requisitos y/o cambios regulatorios establecidos.

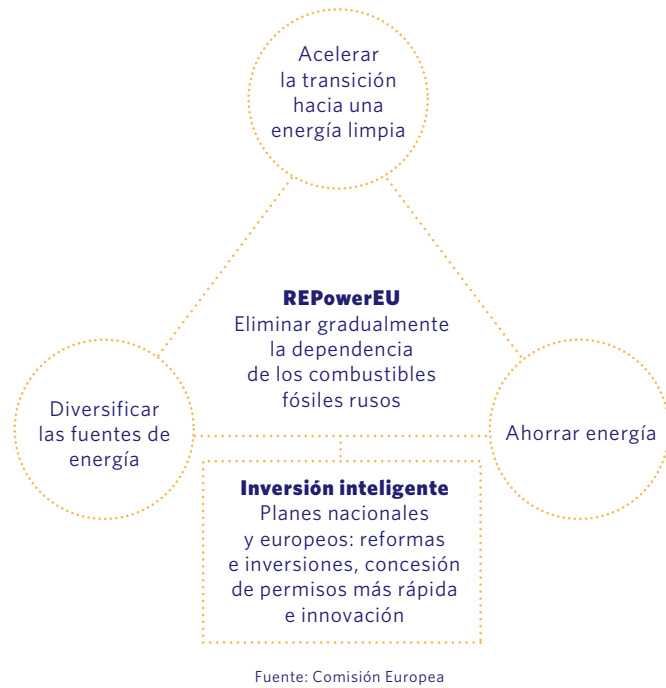
#### Políticas de descarbonización y transición energética

El objetivo común de los Estados Miembro de la Unión Europea de descarbonización de la economía en 2050, hace que tanto la Comisión Europea, como el Gobierno de España, establezcan medidas cada vez más ambiciosas a nivel regulatorio, con la firme intención de acelerar la transición energética.

Entre estas medidas se encuentra el Reglamento europeo 2023/435, por el que crea el Fondo REPowerEU, en el cual se establece que dicha independencia ha de lograrse de forma coherente con el Pacto Verde Europeo y con los objetivos climáticos para 2030 y 2050.

A ello se suma la recién adoptada propuesta "Net Zero Industry Act", orientada a reforzar el ecosistema de producción de tecnologías de cero emisiones.

Por otro lado, en el mes de marzo, fue aprobada por los Estados Miembro la posición conjunta frente al llamado "Paquete del Gas" sobre el futuro marco legislativo de medidas para la descarbonización de los mercados del



hidrógeno y del gas. Dicho paquete, cuya entrada en vigor se prevé para 2024, consta de dos propuestas legislativas de Reglamento y Directiva que establecen normas comunes para los mercados interiores del gas natural, los gases renovables y el hidrógeno. El objetivo de esta legislación es diseñar la transición del sector del gas hacia los gases renovables, en particular el biometano y el hidrógeno, con vistas a alcanzar el objetivo de neutralidad climática en 2050.

En Madrileña Red de Gas nos mantenemos al día de todas estas nuevas políticas, objetivos y medidas, a la vez que vamos impulsando actuaciones dentro de nuestra organización destinadas a cumplir con nuestro objetivo de reducción de emisiones, lucha contra el cambio climático y adaptación a la transición energética, tal como se recoge en el apartado 5.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición de este informe.

Otro de los cambios normativos que nos afectan de manera significativa, en concreto, en materia de reducción de las emisiones de metano, es la modificación del Reglamento 2019/942, por el que se crea la Agencia de la Unión Europea para la Cooperación de los Reguladores de la Energía. Ante el riesgo que supone esta modificación, en Madrileña Red de Gas hemos valorado su potencial impacto económico, a través de proyectos piloto para la identificación de fugas de gas, así como intentando que el regulador reconozca los costos potenciales como un aumento de la remuneración.

Además, aunque su entrada en vigor se está dilatando en el tiempo, en Madrileña Red de Gas ya estamos trabajando activamente en la reducción de dichas emisiones a través de nuestra adhesión voluntaria al programa OGMP 2.0 de Naciones Unidas, cuyo objetivo es lograr la reducción de emisiones de metano, tal y como se detalla en el siguiente apartado.

**Reporting**

Otro de los cambios a los que desde MRG debemos hacer frente, es el nuevo marco normativo en materia de Información Corporativa de Sostenibilidad establecido por la Directiva 2022/2464 (Directiva CSRD, por sus siglas en inglés). Esta nueva legislación europea, la cual entró en vigor el 6 de enero de 2023, busca homogeneizar la información de sostenibilidad generada por las empresas.

Si bien aún está pendiente de su trasposición al estado español, los requisitos en materia de reporting establecidos por la Directiva aplicarán a nuestra compañía a partir del año 2026, cuando presentemos nuestro Informe de Sostenibilidad correspondiente al año 2025. Conscientes de la necesidad de ir adaptándonos a las nuevas Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (ESRS), nuestro Plan Director de Sostenibilidad ya contempla acciones encaminadas al diagnóstico y adecuación de los futuros cambios.

**5.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición**  
**Riesgos y oportunidades climáticas**

Esta ampliamente demostrado y reconocido que la emisión continua emisión de gases de efecto invernadero, provocará un mayor calentamiento de la Tierra que podría tener consecuencias económicas y sociales catastróficas. Debido a estos riesgos que plantea el cambio climático, en 2015 se firmó el conocido “Acuerdo de París”, a través del cual se acordó establecer una respuesta global ante estas amenazas climáticas, aunando esfuerzos para limitar el aumento de la temperatura a 1,5°C por encima de los niveles preindustriales.

En consecuencia, con la problemática que implica el cambio climático, según el Informe sobre Riesgos Globales del Foro Económico Mundial 2023, el cual presenta los resultados de la última Encuesta Global de Percepción de Riesgos (GRPS), los cuatro riesgos más graves para los próximos diez años son medioambientales.

Tal y como se destaca en dicho informe, la próxima década se caracterizará por crisis ambientales y sociales, impulsadas por tendencias geopolíticas y económicas subyacentes. La “incapacidad para mitigar y adaptarse al cambio climático” se consideran los riesgos globales más importantes de cara al futuro.

Bajo el contexto anterior, en Madrileña Red de Gas, las amenazas potenciales derivadas del cambio climático se manifiestan principalmente de dos maneras: aquellas debidas a los cambios regulatorios que establecen objetivos nacionales y europeos de reducción de emisiones, tal y como hemos visto anteriormente respecto a los Riesgos Regulatorios, así como, aquellas derivadas de los impactos físicos del cambio climático, como es el aumento de la temperatura, que suaviza los inviernos, y dado que nuestro principal negocio es el gas a hogares y comunidades para calefacción y cocina, suponiendo un posible descenso de la demanda de gas y un grave riesgo para nuestra compañía.

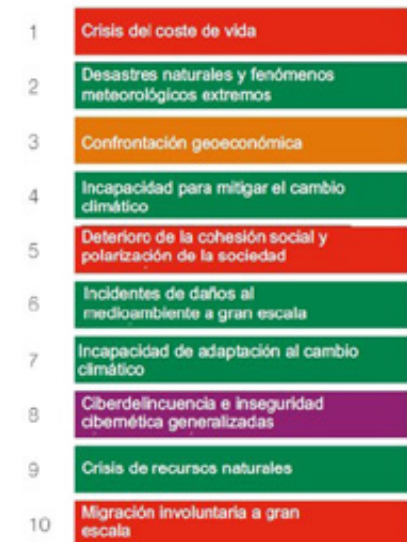
Informe de Riesgos Globales 2023



**Los 10 principales riesgos**

“Estime la posible repercusión (gravedad) de los siguientes riesgos a lo largo de un periodo de 2 y 10 años”

**2 años**



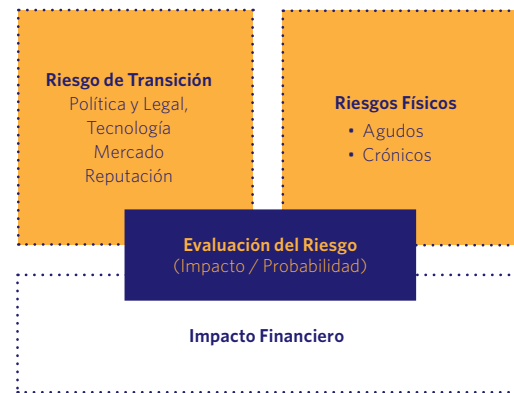
**10 años**



Categorías de riesgo: Económico, Ambiental, Geopolítico, Social, Tecnológico

Fuente: Foro Económico Mundial, Encuesta de Percepción de Riesgos Globales 2022-2023

## 5. Gestión de riesgos



En base a ello, y utilizando a modo de orientación las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), nuestra metodología de análisis y evaluación de riesgos climáticos, se basa en dos tipos de riesgos:

- **Riesgos de transición:** La transición a una descarbonización de la economía puede implicar amplios cambios políticos, legales, tecnológicos y de mercado para poder abordar los requisitos de mitigación y adaptación. En consecuencia, estos pueden plantear distintos niveles de riesgo financiero y reputacional para las organizaciones.
- **Riesgos físicos** resultantes del cambio climático: estos riesgos pueden ser agudos (ciclones, huracanes, inundaciones, etc.) o crónicos (aumento de la temperatura, aumento del nivel del mar, etc.), pudiendo tener implicaciones financieras para las organizaciones, así como daños directos en sus activos e impactos indirectos en sus cadenas de suministro.

De los resultados obtenidos tras la realización de la evaluación de nuestros riesgos climáticos, podemos afirmar, que el resultado global es de un nivel de riesgo medio para ambas perspectivas.

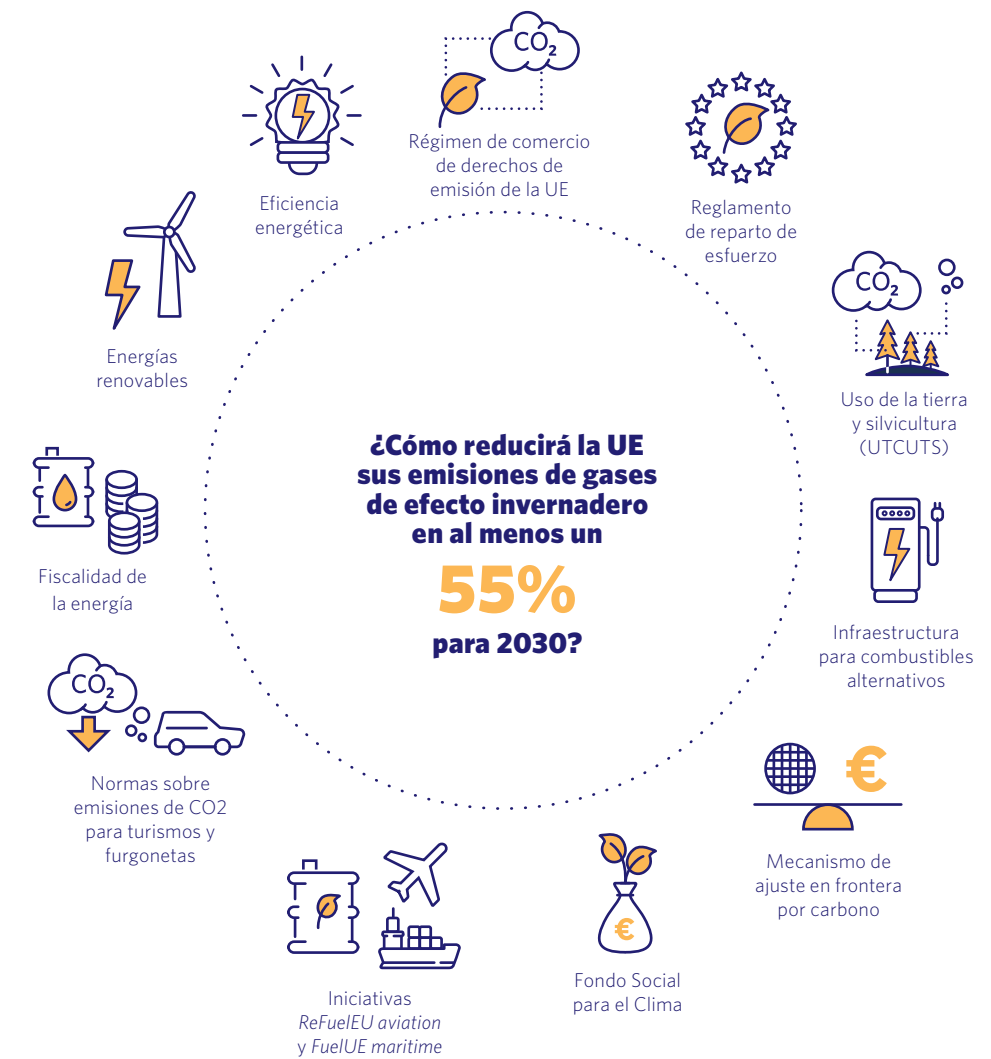
Si bien el cambio climático trae consigo riesgos tan importantes como los anteriores, los esfuerzos para mitigar y adaptarse al mismo también generan oportunidades para las organizaciones, por ejemplo, una gestión de los recursos más eficiente y el ahorro de costos, la adopción de fuentes de energía de bajas emisiones, el desarrollo de nuevos productos y servicios, el acceso a nuevos mercados y el desarrollo de resiliencia. En este sentido, durante 2023, hemos estado trabajando en la evaluación y análisis de estas oportunidades..

### Camino de la neutralidad: Reducimos nuestra huella ambiental

Alcanzar la neutralidad climática en el año 2050, es el principal objetivo del Pacto Verde Europeo. En este sentido, La Ley Europea del Clima promulga dicho objetivo, a la vez que establece como objetivo intermedio reducir las emisiones netas de gases de efecto invernadero en al menos un 55 % para 2030, en comparación con los niveles de 1990. Para alcanzar todo ello, es necesario que todas las partes de la sociedad estén involucradas.

En consecuencia, en Madrileña Red de Gas hemos establecido nuestra propia estrategia de reducción a largo plazo de nuestras emisiones de efecto invernadero, para conseguir alcanzar los objetivos de reducción de emisiones

## Paquete de medidas Objetivo 55



Fuente: Comisión Europea/Ministerio de Transporte y Movilidad Sostenible

**En Madrileña Red de Gas luchamos contra el cambio climático, adoptando medidas concretas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y contribuyendo al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**OGMP 2.0 es un marco integral de reporte emisiones para empresas de la industria del petróleo y el gas, que permite mejorar la precisión y la transparencia de los informes de emisiones de metano y los conecta directamente con acciones estratégicas de mitigación**

acordados a nivel europeo, así como el resto de los objetivos comunitarios relacionados con el cambio climático.

En Madrileña Red de Gas luchamos contra el cambio climático, adoptando medidas concretas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y contribuyendo al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Como base de dicha estrategia de reducción, se encuentra la medición anual de nuestra Huella de Carbono para los Alcances 1, 2 y 3, acompañada de un compromiso de reducción de la misma, tal y como se detalla en el Capítulo 8.2 de este informe.

**Compromiso Mundial sobre el Metano**

En consonancia con nuestro compromiso de reducción de emisiones y lucha contra el cambio climático, durante el año 2023 Madrileña Red de Gas se adhirió al programa Oil & Gas Methane Partnership 2.0 (en adelante, OGMP 2.0), una iniciativa lanzada en el año 2020 por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (en adelante, PNUMA) y que forma parte de la Estrategia de la Comisión Europea para la reducción de las emisiones de metano.

El metano es el segundo gas de efecto invernadero que más contribuye al cambio climático después del dióxido de carbono. De hecho, la capacidad del metano para atrapar calor en la atmósfera es 86 veces mayor que la del dióxido de carbono. Así pues, combatir las emisiones de metano es fundamental para alcanzar los objetivos climáticos para 2030 y el objetivo de la neutralidad climática de aquí a 2050.

OGMP 2.0 es un marco integral de reporte emisiones para empresas de la industria del petróleo y el gas, que permite mejorar la precisión y la transparencia de los informes de emisiones de metano y los conecta directamente con acciones estratégicas de mitigación.

Esto es clave para priorizar acciones de mitigación de emisiones de metano en el sector. Si no puedes medirlo, no puedes arreglarlo. OGMP 2.0 requiere que las empresas

**OGMP 2.0 representa:**



**~ 37%**  
de la producción mundial de petróleo y gas



**~ 80%** capacidad de licuefacción  
**~ 70%** de los flujos de GNL



**~ 25%**  
de los gasoductos mundiales de transmisión y distribución de gas natural



**~ 20%**  
de la capacidad mundial de almacenamiento de gas

Fuente: OGMP

informen de sus emisiones de metano de todas las fuentes, a lo largo de su cadena de valor, con un nivel de precisión y granularidad sin precedentes, a la vez que les ofrece credibilidad para demostrar reducciones reales de emisiones de metano a las partes interesadas de la industria.

OGMP 2.0 tiene como miembros a más de 125 empresas, con activos en más de 70 países de los cinco continentes.

**Estructura de gobierno de OGMP 2.0**

**Grupo Directivo**

El órgano rector de OGMP 2.0. Está formado por representantes de todas las empresas miembros, así como de empresas que no son miembros, incluida la Comisión Europea, el Fondo de Defensa Ambiental (EDF), el Clean Air Task Force (CATF) y el PNUMA.

El Grupo Directivo, que toma decisiones por consenso, es responsable de aprobar los cambios en el marco de informes y la estructura de gobernanza de OGMP 2.0, así como de validar los resultados producidos por los grupos de trabajo técnicos. Se reúne, al menos, dos veces al año para discutir temas de alto nivel relevantes para OGMP 2.0, recibir actualizaciones sobre el progreso de los grupos de trabajo y discutir las tendencias.

**Grupo Asesor**

El Grupo Asesor actúa como entidad asesora del Grupo Directivo de OGMP 2.0. Su función principal es proporcionar al Grupo Directivo recomendaciones sobre cuestiones estratégicas relacionadas con OGMP 2.0 y apoyar la participación de empresas y gobiernos en la Asociación. Su único objetivo es proporcionar asesoramiento sobre temas clave. El Grupo Asesor se reúne trimestralmente.

El Grupo Asesor está presidido por el PNUMA y compuesto por nueve miembros: seis representantes de la Compañía del Grupo Directivo (dos por segmento), un representante de la Comisión Europea (DG Energía), un representante de ONG (OGMP 2.0 no miembro de la empresa) y un representante del PNUMA.

**Grupos de trabajo técnico y Grupos espejo**

Además del Grupo Directivo, se establecen grupos de trabajo técnicos cuando es necesario dar orientaciones específicas, por ejemplo, sobre informes o metodologías de cuantificación para fuentes específicas e incertidumbre.

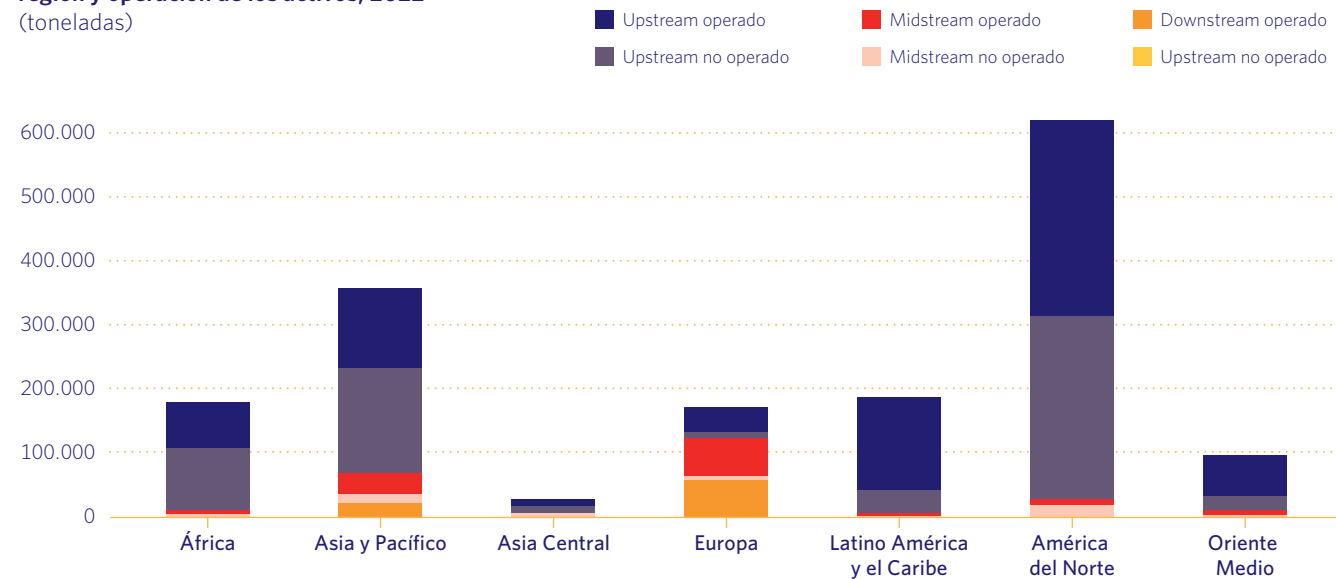
El número de representantes del grupo de trabajo está limitado a aproximadamente 10 socios empresariales y no empresariales. Sin embargo, todas las empresas miembros



**OGMP 2.0 establece cinco niveles de medición para los informes de las emisiones de metano:**

- 1 Emisiones reportadas para una empresa a nivel de activo o país.** Para empresas con **información limitada**. Implica la presentación de un **único valor de emisión** consolidado. Las emisiones reportadas a este nivel **no se asignan a categorías individuales o tipos de fuentes**.
- 2 Emisiones reportadas en categorías de fuentes consolidadas y simplificadas** (basadas en las 5 categorías de emisiones de IOGP y las 3 categorías de emisiones de MARCOGAZ) utilizando generalmente **factores de emisión genéricos**.
- 3 Emisiones reportadas por tipo de fuente detallada y utilizando factores de emisión genéricos.**
- 4 Emisiones reportadas por tipo de fuente detallada y utilizando factores de emisión y factores de actividad específicos.**
- 5 Además de los requisitos del nivel 4, el nivel 5 requiere el uso de mediciones complementarias a nivel de sitio** (medidas que caracterizan la distribución de emisiones a nivel del sitio para una población estadísticamente representativa) con el objetivo de conciliar las estimaciones de emisiones a nivel de fuente y de sitio, proporcionando una mayor confianza en las emisiones reportadas.

**Emisiones de metano reportadas por segmento, región y operación de los activos, 2022**  
(toneladas)



Fuente: IMEO

están representadas en uno de los dos grupos espejo (uno para upstream y otro para midstream y downstream). Los grupos espejo brindan una oportunidad para que todas las empresas participen a nivel técnico enviando comentarios para que los aborden los grupos de trabajo técnicos.

**Observatorio Internacional de Emisiones de Metano (IMEO)**

Los datos obtenidos a través de OGMP 2.0 son uno de los componentes clave del Observatorio Internacional de Emisiones de Metano (en adelante IMEO).

IMEO es una iniciativa clave en la implementación del Compromiso Global de Metano, un esfuerzo liderado por la Unión Europea y los Estados Unidos que reúne a más de 150 países, con el propósito de reducir las emisiones globales de metano en un 30 por ciento para 2030. En este sentido, IMEO impulsa acciones para la reducción del metano mediante la creación de una base de datos innovadora de emisiones de metano verificadas empíricamente. IMEO recopila y concilia datos de múltiples fuentes, incluidos informes de empresas a través de OGMP 2.0, satélites, estudios científicos de medición de metano e inventarios nacionales (Datos de metano IMEO).

En este sentido, IMEO lanzó en la COP27 (La 27 Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de 2022) el Sistema de Alerta y Respuesta de Metano (MARS), primer sistema global de detección y notificación por satélite sobre las principales fuentes de emisiones de metano en todo el mundo, permitiendo a las partes interesadas pertinentes actuar sobre dichas fuentes. Ya en 2023, MARS ha notificado más de 120 casos de emisiones importantes en 4 continentes.

**Requisitos OGMP 2.0**

Las empresas miembros de OGMP 2.0 se comprometen a informar anualmente sobre sus emisiones de metano (Alcance 1) utilizando los métodos más precisos y marcos de medición con base científica, en lugar de utilizar factores de emisión genéricos.

Los requisitos generales para las empresas miembro de OGMP 2.0 son:

- Definir y divulgar un objetivo de reducción de metano (ya sea de intensidad o absoluto).
- Presentar un plan de implementación hacia el Gold Standard.
- Informar anualmente sobre las emisiones de metano de los activos operados y no operados, actualizando el plan de implementación si es necesario.

En 2023, un total de 92 empresas de petróleo y gas informaron de sus datos de emisiones de metano correspondientes a 2022, entre ellas, Madrileña Red de Gas.

Para cumplir con los requisitos anteriores, si bien es cierto que en Madrileña Red de Gas hemos definido objetivos de reducción desde el año 2018, que podrían ser considerados como ambiciones ideales de reducción, en años posteriores, con la experiencia obtenida en los resultados de la huella de carbono, hemos realizado ajustes más moderados a estos objetivos.

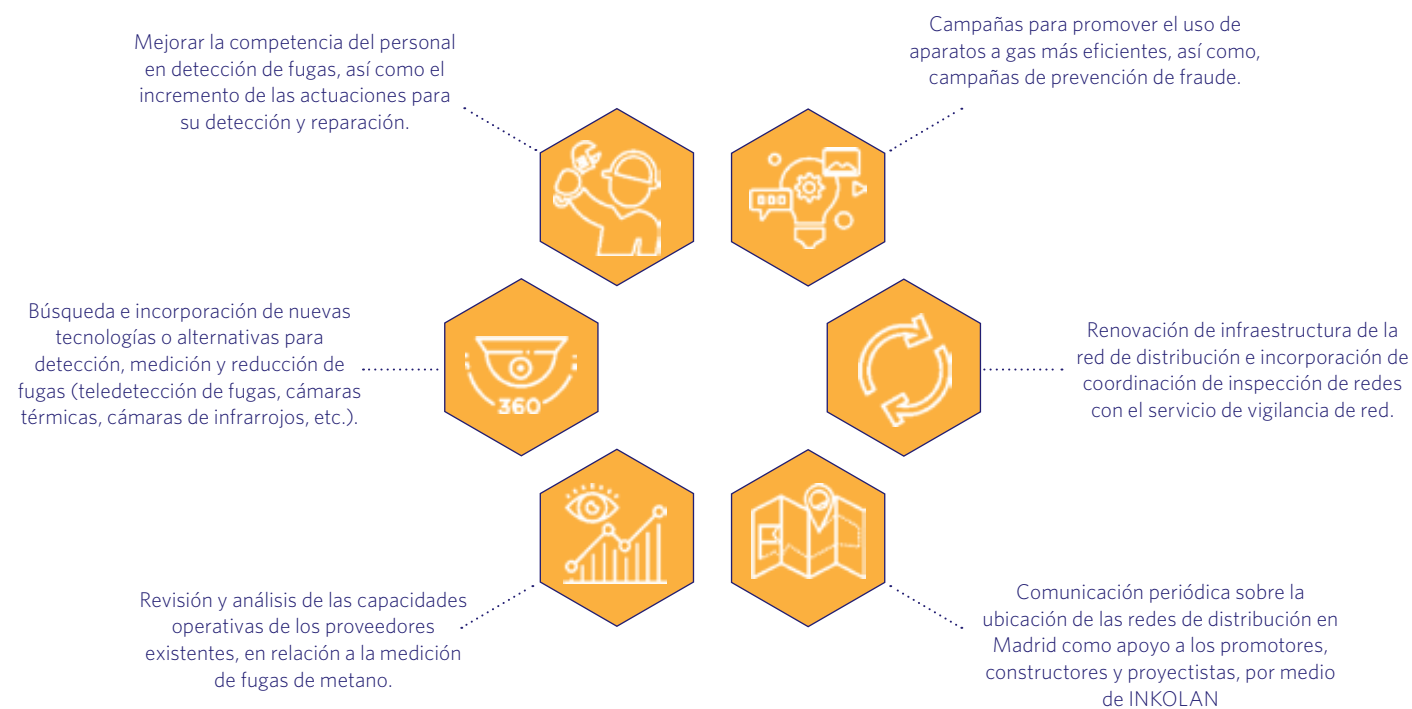
Para lograr este Objetivo General de Reducción, hemos definido objetivos específicos en los activos operados por Madrileña Red de Gas como compañía Downstream, que contribuyen al total de las emisiones generadas. En la actualidad, en Madrileña Red de Gas, operamos todos nuestros activos (no existen activos no operados).

Por otro lado, respecto a los niveles de medición, el valor de las emisiones generadas en todos nuestros activos operados durante el año 2023, lo hemos reportado con Nivel 3.

En Madrileña Red de Gas hemos establecido un Objetivo General de Reducción absoluta en base a las emisiones de metano generadas en el año 2022 (Año base), que fueron de 521.166 Kg CH<sub>4</sub>.

De forma progresiva y hasta el año 2025, incorporaremos metodologías que permitan la medición con Nivel 4, entre

## 5. Gestión de riesgos



las cuales pueden estar el uso de tecnología de medición más precisa, cálculos de ingeniería basada en información exacta, uso de métodos (normas y prácticas de referencia reconocidas), entre otras. Se estima, iniciar el reporte de mediciones con Nivel 5, a partir del año 2026, dada su complejidad.

Además, en consonancia con los requisitos generales de OGMP 0.2 y para alcanzar los objetivos de reducción y niveles de medición establecidos, en Madrileña Red de Gas hemos definido un Plan de Implementación a 5 años, donde establecemos las acciones a llevar a cabo para mejorar el desempeño operativo, el período de implementación

con las metas particulares asociadas, si existiesen, el área responsable de su implementación, los recursos económicos asociados a la actividad a desarrollar y el grado de contribución o impacto sobre el compromiso de reducción.

En la actualidad, realizamos inspecciones a la totalidad de la red de distribución, de forma periódica (cada dos años), dada la imposibilidad de contar con equipos de medición estacionarios, en el trayecto de la red de distribución. Estas inspecciones se realizan usando equipos portátiles móviles de alta sensibilidad para la detección de fugas de metano, siguiendo la traza del 100% de nuestra red de distribución.

Es por ello que durante el año 2023, desde Madrileña Red de Gas nos hemos centrado en la acción enfocada a la búsqueda e incorporación de nuevas tecnologías o alternativas para detección, medición y reducción de fugas, elaborando para ello un Plan de identificación de alternativas para la detección y reducción de fugas de metano, buscando y contactando con posibles proveedores que permitan ofrecer una tecnología o alternativa para determinar y cuantificar fugas en nuestra red de distribución, con el objetivo de alcanzar el Nivel 4 de medición para las diferentes fuentes.

### Distintivo Gold Standard

Con respecto al distintivo Gold Standard, otorgado por la OGMP anualmente, en Madrileña Red de Gas hemos cumplido los siguientes requisitos para su obtención:

- Hemos presentado un informe de Nivel 1 (o superior) que cumple con OGMP 2.0 para todos los activos dentro del alcance.
- Hemos establecido un plan de implementación por activo para llegar al Nivel 4/5 para todos los activos dentro del alcance, que comenzó a partir de la fecha en que nuestra compañía se unió formalmente a OGMP 2.0.

En el caso de MRG, al cumplir los dos condicionantes anteriores, alcanzó el Gold Standard para el año 2023.

### Transformación del sector: fomento e innovación en energías verdes

Dado que el consumo y producción de energía es la responsable del 75% de las emisiones de gases de efecto invernadero de la Unión Europea, aumentar la proporción de energías renovables es un elemento clave para alcanzar el objetivo de reducir las emisiones netas de gases de efecto invernadero en, al menos, un 55 % para 2030 y convertirse en un continente climáticamente neutro para 2050.

La Guerra en Ucrania y su impacto en los mercados de la energía ha obligado a los Estados miembros a adoptar medidas aceleradas para reducir la dependencia de los combustibles fósiles de Rusia. Con este antecedente, el Plan REPowerEU, publicado en 2022, tiene como objetivo impulsar la producción sostenible de biometano, a la vez que establece unos ambiciosos objetivos para la producción de hidrógeno renovable, considerando éste como un factor clave en la sustitución del gas natural, el carbón y el petróleo.

Adicionalmente, para acelerar aún más el despliegue de las energías renovables, en noviembre de 2023 entro en vigor la Directiva sobre Energías Renovables revisada (EU/2023/2413), la cual eleva el objetivo renovable vinculante de la Unión Europea para 2030 a un mínimo del 42,5%, frente al objetivo anterior del 32%, con la aspiración de alcanzar el 45%.

Bajo este contexto, en Madrileña Red de Gas creemos firmemente que desde el gas natural es posible evolucionar, de forma económica, realista y eficiente, hacia el uso de fuentes de energía totalmente renovables como el biometano y el hidrógeno verde.

La combinación de biometano y H2 renovable podría ofrecer soluciones eficaces y sostenibles para la transición hacia una energía más limpia y respetuosa con el medio ambiente en el futuro.

En este sentido, el biometano ya se ha convertido en una energía de transición renovable que no requiere la transformación del parque instalado de calderas de condensación. De hecho, éstas pueden funcionar con biometano, que no genera emisiones de CO<sub>2</sub>, e incluso están preparadas para utilizar hasta un 20% de hidrógeno verde, cuyo origen es 100% renovable.

Asimismo, la distribución de los gases renovables se puede realizar a través de la infraestructura gasista ya en servicio, sin que sea necesario hacer inversiones significativas que supongan costes que terminen trasladándose a los consumidores.

Todo lo anterior representa, además, una oportunidad para el desarrollo económico tanto de la Comunidad de Madrid como del país en general.

En la transición energética, la producción de biometano deberá incrementarse y, en este terreno, en España aún es necesario instalar y poner en funcionamiento más plantas de producción que permitan responder a una demanda que está en claro crecimiento.

Según un estudio realizado durante 2023 por la Asociación Española del Gas (Sedigas), relativo a la capacidad de producción de biometano en España, el potencial nacional de producción de este gas verde alcanza los 163 TWh/año, lo que permitiría cubrir alrededor del 45% de la demanda nacional de gas natural. Además, con todo ello, se evitaría la emisión de 8,3 millones de toneladas de metano que, de otra manera, se liberarían a la atmósfera de forma natural por la descomposición de los residuos reutilizados para generarlo.

En este sentido, el uso del biometano en el mix energético es fundamental para cumplir los objetivos establecidos de descarbonización, dotándonos de una mayor independencia energética del exterior, a la vez que contribuimos a reducir los problemas derivados de la gestión de residuos actual.

En Madrileña Red de Gas, apostamos por esta transición hacia el uso de gases de origen renovable como una medida fundamental para hacer frente a los riesgos derivados del cambio climático, así como el camino para reducir nuestra huella ambiental, lo que se pone de manifiesto a través de las siguientes iniciativas y proyectos llevados a cabo durante 2023.

### **Instalación de una caldera de hidrógeno verde para generar calefacción sostenible**

Con el objetivo de realizar una instalación que demostrase la posibilidad de utilizar una caldera 100% hidrógeno, durante la segunda mitad del 2023, llevamos a cabo la instalación de un equipo de combustión de hidrógeno en nuestras instalaciones.

En Madrileña Red de Gas, hemos puesto en marcha una caldera de hidrógeno verde en una de nuestras sedes para generar calefacción Agua Caliente Sanitaria con un combustible limpio, seguro y renovable.

La instalación se ha realizado con la colaboración de Vaillant, Centralgas, Carburos Metálicos y la Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía (Agremia) en nuestro centro de operaciones de Alcorcón.

La caldera es un equipo cedido por el fabricante Vaillant, de 25 kW de potencia y equivalente en dimensiones y funcionamiento a los modelos comerciales de gas natural. La sala donde está ubicada la caldera, se ha preparado como sala de descanso para nuestro personal técnico. La caldera cubre las necesidades de agua caliente sanitaria y de calefacción de la sala. El grifo instalado en la sala, permite el acceso a agua caliente obtenida con la combustión del hidrógeno, mientras que el radiador del circuito de calefacción es capaz de calentar la sala por medio de esta energía.

Dentro de la sala, el hidrógeno es conducido desde el almacenamiento por medio de una conducción de cobre que conecta la caldera con las botellas de hidrógeno. Estas botellas, dos en paralelo, se ubican en un pequeño cuarto separado de la sala. Con ventilaciones y acceso directo a la calle, las botellas permanecen almacenadas junto al cuadro de regulación de la presión.

La presión de almacenamiento (200 bar) se reduce por medio de varias etapas de regulación hasta la presión de alimentación de la caldera (20 mbar). La conducción de hidrógeno desde la regulación de presión hasta la caldera se ha realizado siguiendo las especificaciones y normativas actuales del gas natural.

### **Inspira Madrid**

Durante el año 2023, hemos seguido avanzando en el proyecto de generación de hidrógeno Inspira Madrid, formado

por tres empresas en consorcio: Aliara Energía, Fotowatio Renewable Ventures Servicios España y el Grupo Ruiz.

Afianzando el compromiso de las tres empresas se crea la SPV Inspira Madrid Hidrógeno Verde S.L., quedando formada por los tres socios con una participación del 33,33% cada uno. Por medio de esta sociedad, se iniciaron los trámites medioambientales necesarios para el desarrollo del proyecto.

Recordemos que Inspira Madrid tiene como finalidad impulsar el hidrógeno renovable como combustible alternativo y afrontar el reto de la progresiva descarbonización del transporte terrestre urbano. Para lograr este reto, se desarrollará una planta de producción de hidrógeno verde y una red de al menos cinco estaciones de repostaje.

### **Programa Europeo CEF Transport**

El proyecto ha sido presentado al programa europeo de ayudas Connecting Europe Facility (CEF) Transport. El programa CEF un instrumento de financiación clave de la UE para la aplicación del Pacto Verde Europeo y un importante facilitador hacia los objetivos de descarbonización de la Unión para 2030 y 2050. Apoya el desarrollo de redes transeuropeas de alto rendimiento, sostenibles y eficientemente interconectadas en los ámbitos del transporte, la energía y los servicios digitales. Las inversiones del CEF completan los eslabones que faltan en la red troncal energética, de transporte y digital de Europa.

El CEF beneficia a los ciudadanos de todos los Estados miembros, ya que facilita los desplazamientos y los hace más sostenibles, refuerza la seguridad energética de Europa al tiempo que permite un mayor uso de las energías renovables, y facilita la interacción transfronteriza entre las administraciones públicas, las empresas y los ciudadanos.

Además de subvenciones, el CEF ofrece apoyo financiero a proyectos a través de instrumentos financieros innovadores

como garantías y bonos para proyectos. Estos instrumentos crean un efecto multiplicador significativo en su uso del presupuesto de la UE y actúan como catalizador para atraer más financiación del sector privado y de otros agentes del sector público.

En concreto, el CEF Transport es el instrumento de financiación para llevar a cabo la política europea de infraestructuras de transporte. Su objetivo es apoyar las inversiones para construir nuevas infraestructuras de transporte en Europa o rehabilitar y modernizar.

Los objetivos de la política de Redes Transeuropeas de Transporte (RTE-T) prevén:

- La finalización para 2030 de la Red Principal, estructurada en torno a nueve corredores multimodales de la Red Principal.
- La finalización para 2050 de la Red Global para facilitar la accesibilidad a todas las regiones europeas.

El CEF Transport se centra en proyectos transfronterizos y en proyectos destinados a eliminar los cuellos de botella o a salvar los eslabones que faltan en diversos tramos de la Red Principal y en la Red Global, así como en prioridades horizontales como los sistemas de gestión del tráfico.

Este programa también apoya la innovación en el sistema de transporte, con el fin de mejorar el uso de las infraestructuras, reducir el impacto medioambiental del transporte, mejorar la eficiencia energética y aumentar la seguridad. El presupuesto de este mecanismo asciende a 25.810 millones de euros.

Para más información sobre CEF Transport puedes consultar el siguiente link: [https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/infrastructure-and-investment/connecting-europe-facility\\_en](https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/infrastructure-and-investment/connecting-europe-facility_en).



### Subastas hidrógeno

A su vez, el proyecto ha sido presentado a la primera subasta en el marco del Banco Europeo del Hidrógeno, con una financiación inicial de 800 millones de euros provenientes del comercio de derechos de emisión.

Esta subasta tiene como objetivo apoyar la producción de hidrógeno renovable en Europa, ofreciendo primas fijas por kilogramo de hidrógeno producido para cerrar la brecha entre el costo de producción y el precio actual de mercado.

Los productores seleccionados, recibirán subvenciones y podrán obtener ingresos adicionales por la venta de hidrógeno en el mercado durante un máximo de diez años. Se prohíbe la acumulación con otras ayudas estatales para garantizar la igualdad de condiciones entre los proyectos. Además, se introduce un mecanismo de "subastas como servicio" para financiar proyectos adicionales.

Se planea una segunda ronda de subastas en 2024, mediante la cual el Banco Europeo del Hidrógeno planea fomentar la producción y las importaciones de hidrógeno renovable, desbloquear inversiones privadas y abordar los desafíos iniciales de inversión en la Unión Europea y otros países.

Para más información sobre el Banco Europeo de Hidrógeno puedes consultar el siguiente link: <https://www.miteco.gob.es/es/energia/hidrocarburos-nuevos-combustibles/hidrogeno/european-hydrogen-bank.html>.

### Proyecto de conversión de gas natural a hidrógeno de la red e instalaciones receptoras

Con motivo del desarrollo del proyecto Inspira Madrid, visto anteriormente, de generación y consumo de hidrógeno renovable en el municipio de Villanueva del Pardillo, desde Madrileña Red de Gas hemos promovido la realización de un proyecto operativo de conversión de las redes de gas natural a Hidrógeno renovable, en el ámbito de la red de gas, del casco urbano de este municipio.

El objetivo del proyecto es la definición de las operaciones a realizar, tanto en modificaciones de red, como en la utilización de los recursos necesarios, para llevar a cabo una transformación de la red de gas natural a hidrógeno renovable.

Hemos analizado con detalle los 36 kilómetros de redes presentes en el municipio, así como las 5.170 instalaciones a las que suministra, para determinar tanto la viabilidad técnica como económica de distribuir 100% hidrógeno. Otros factores, como el consumo en hora punta y permeabilidad de los elementos de la red, han sido considerados para simular una transformación de la totalidad de la red.

Los resultados que hemos obtenido, ponen de manifiesto que la reutilización de la red de polietileno es perfectamente intercambiable para su uso con hidrógeno renovable, si bien es cierto, que habría que realizar algunas mejoras en la red de distribución (sustitución e inserción de nuevas válvulas de sectorización, extensiones de red, instalación de venteos, condenas de puntos de fuga y aumento de diámetros más penalizados en instalaciones interiores).

Uno de los factores más importante a tener en cuenta, es la disponibilidad de elementos como contadores, aparatos de cocción o elementos de seguridad de instalaciones. Para la elaboración del proyecto, hemos consultado ejemplos reales con fabricantes y marcas comerciales. Con un presupuesto total de 12M€ y en un plazo no superior a un año, nuestra compañía podría acometer este proyecto real, con apoyo institucional y base normativa.

### Proyecto Pryconsa

Durante el año 2022, se firmó el acuerdo entre Pryconsa, una de las principales promotoras de vivienda de España, y nuestra compañía con la finalidad de dotar de hidrógeno a un edificio de nueva construcción y utilizarlo para cubrir las necesidades de calefacción y de agua caliente sanitaria,

dando un paso más hacia la descarbonización de los hogares mediante el uso de hidrógeno verde en el sector residencial español.

A lo largo del año 2023 se ha continuado avanzando en el proyecto, desarrollando, junto con la firma Arup, el anteproyecto de la primera instalación de H2 renovable para generar calor y ACS para las 100 viviendas en la localidad de Valdemoro, estudiando la viabilidad de diseño de instalaciones, el diseño del almacenamiento, el sistema de distribución de hidrógeno, la sala de calderas y el edificio.

Los condicionantes técnicos y las limitaciones del espacio disponible, han reducido la viabilidad de la solución de almacenamiento de hidrógeno. Por ello, hemos optado por estudiar la producción in-situ del hidrógeno mediante la instalación de un electrolizador, canalizándolo desde la parcela exterior hasta la caldera central de la promoción. A su vez, seguimos explorando otras opciones de parcelas para el almacenamiento.

El comienzo de la construcción de la promoción de viviendas está previsto para los primeros meses de 2024. Actualmente, continua en desarrollo el proyecto de ingeniería.

### Estudios CavendisH2 y Bomba de Calor

Durante el ejercicio 2023, Sedigas ha trabajado en diferentes estudios sobre la viabilidad del hidrógeno y biometano en la red de gas y su comparativa con las bombas de calor eléctricas. Nuestra compañía ha participado en dichos estudios, junto a las demás empresas distribuidoras.

- El primero de estos estudios es CavendisH2, realizado con la consultora BIP.

Este estudio analiza la competitividad y viabilidad de los gases renovables. Se concluyó, que los gases renovables serán competitivos en todos los segmentos de consumo a partir de 2030 y jugarán un papel fundamental en la transición

energética en transporte y generación eléctrica, consolidándose como la opción de referencia a partir de 2040.

Se observa que la mayor parte de las infraestructuras podrían funcionar con hasta un 20% de hidrógeno, sin requerir grandes esfuerzos de adaptación, mientras que un escenario con hidrógeno puro requerirá una mayor inversión. En cuanto a la compatibilidad de materiales, el estudio realizado mediante un modelo probabilístico indicaría que más del 97% de la red, sería apta para funcionar con hidrógeno.

Considerando todos estos costes, el escenario CavendisH2 propone una alternativa que requeriría una inversión anual un 22% inferior al escenario de Alta Electrificación, debido principalmente a un menor coste marginal del refuerzo de la red y a un menor coste marginal de la adaptación de los equipos residenciales. El escenario con mayor penetración de gases renovables implicaría un menor esfuerzo en términos de costes.

- El segundo estudio, realizado con Arthur D. Little, puso el foco en la bomba de calor y la competitividad que tienen las calderas de gas natural con este sistema. Las principales conclusiones extraídas del estudio son las siguientes:
  - Las calderas de condensación, alimentadas por gases renovables, son una solución que hace posible alcanzar los objetivos de descarbonización en la edificación en España de cara a 2030 y 2050.
  - El tipo de equipo, caldera o bomba de calor, no otorga el "color verde" a una solución tecnológica, sino el combustible que utiliza. Las calderas son equipos eficientes y económicos y su carácter renovable dependerá del combustible que empleen.

## 5. Gestión de riesgos

- La descarbonización mediante bomba de calor, dado el tipo de edificación y el poder adquisitivo medio de la población, no será posible en España. La inversión requerida para la implementación de sistemas de bomba de calor puede superar el 90% de la renta media anual de los hogares madrileños.
- La promoción de la sustitución de calderas atmosféricas por calderas de condensación, combinada con el desarrollo del potencial en España de los gases renovables, se posiciona como la alternativa más económicamente eficiente y con mayor probabilidad de éxito para la descarbonización de los hogares de nuestro país.

### Conexión de Plantas de Biometano

Como se ha comentado anteriormente, el biometano se está perfilando como una de las grandes soluciones para la transformación del mix energético a corto plazo, así como un elemento esencial hacia la descarbonización, contribuyendo a su vez al desarrollo de la economía circular como alternativa sostenible al tratamiento de residuos.

El biometano es un gas 100% renovable con una elevada concentración de metano, que se obtiene a partir del biogás producido a partir de desechos biológicos, cultivos energéticos, lodos de aguas residuales o residuos orgánicos domésticos e industriales y cuya composición química y poder energético son muy similares al del gas natural, por lo que puede utilizarse para los mismos usos:

- Inyección en la red gasista: mezclado con gas natural para utilizarlo en los sectores calefacción y transporte.
- Producción de energía eléctrica.

Bajo este contexto, a lo largo del año 2023, en Madrileña Red de Gas recibimos diferentes solicitudes formales de conexión de plantas de biometano a nuestra red de distribución.

En total, hay actualmente una solicitud formal realizada y dos en trámite:

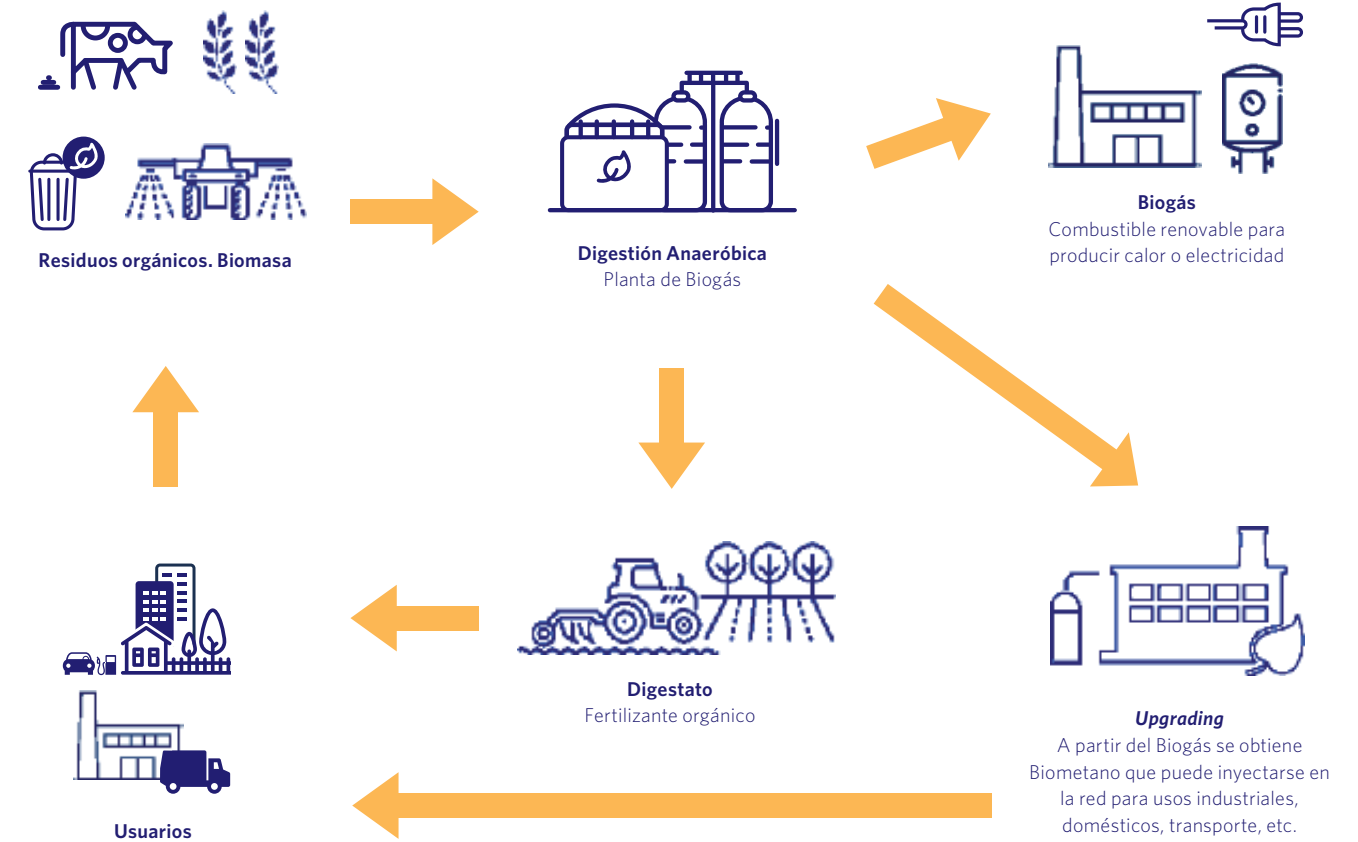
- Proyecto zona Este Madrid: es el proyecto que va más avanzado, produciendo actualmente biogás. La inyección de biometano a la red se espera en diciembre de 2025.
- Dos proyectos en la zona Sur de Madrid: proyectos en tramitación, pendientes de realizar la solicitud oficial de conexión a la red de distribución. Las inyecciones de biometano se esperan en 2026.

Añadir que, en Madrileña Red de Gas participamos en los comités de Sedigas referentes a gases renovables, que incluyen biometano e hidrógeno, colaborando en el procedimiento de conexión de las plantas de biometano a la red de gas natural.

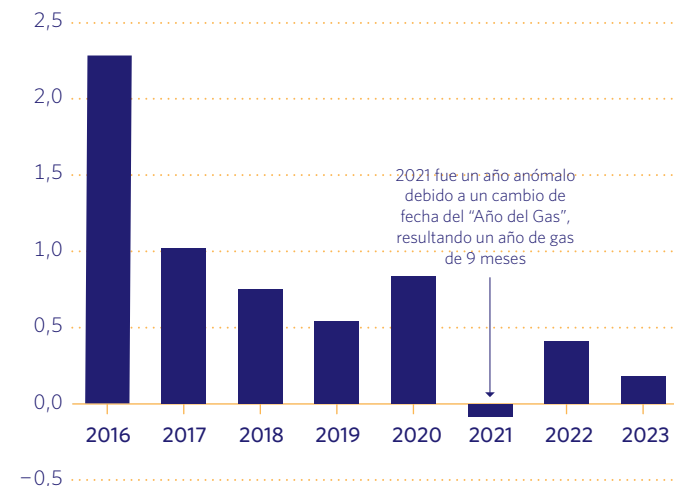
### Convenio con la Universidad Francisco de Vitoria

En el mes de noviembre firmamos un acuerdo de colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria para poder desarrollar, poner en marcha y posteriormente mantener y explotar de forma conjunta, una infraestructura de almacenamiento y suministro de hidrógeno renovable, en uno o varios edificios de la Universidad.

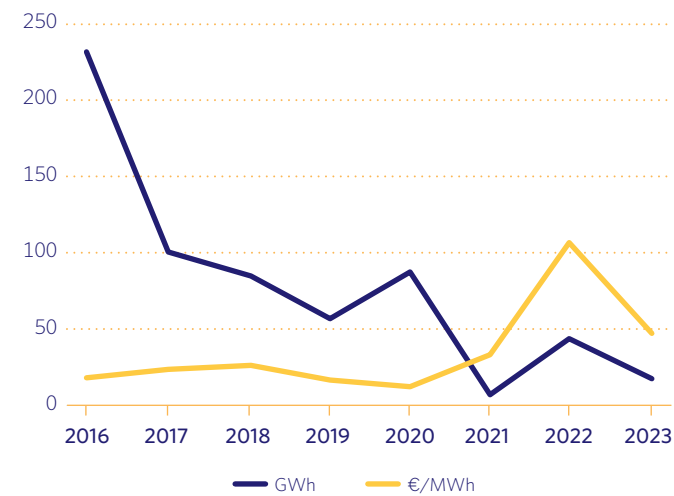
A través de este acuerdo, se busca también fomentar la formación de futuros profesionales dentro de las ramas educativas técnicas impartidas en esta Universidad. La gran importancia del hidrógeno como vector energético en los próximos años, exigirá la formación de profesionales con conocimiento del tema, permitiendo que las instalaciones del proyecto sirvan para aumentar dicho conocimiento. A su vez, brindamos también la oportunidad, de que alumnos de las ramas técnicas puedan hacer sus prácticas en nuestra empresa.



**Pérdidas de gas no permitidas (%)**



**Pérdidas no permitidas vs. precio del gas**



### 5.3 Riesgo económico, financiero y fiscal

Los riesgos económicos, financieros y fiscales, que consideramos con mayor impacto para nuestra compañía durante 2023 y, por lo tanto, hemos evaluado y gestionado activamente, son los siguientes:

1. Descenso en la demanda de gas natural y variaciones de consumo.
2. Mayor coste de financiación por la prohibición de otorgar garantías.
3. Inspecciones fiscales.
4. Pérdida permanente en el balance del gas.

Respecto a los riesgos anteriores, en Madrileña Red de Gas estamos considerando varias acciones para promover la demanda de gas natural. En este sentido, la valoración del riesgo de disminución de la demanda de gas natural, se ha actualizado para el periodo 2023 - 2032 (hasta el final del próximo periodo regulatorio), considerando, por un lado, el riesgo de no alcanzar la demanda base incluida en las proyecciones del plan de negocios para el año 2023, así como, las tendencias de crecimiento de la demanda de acuerdo a diferentes escenarios.

Por otro lado, hemos actualizado la valoración del riesgo del mayor coste de financiación por la prohibición de otorgar garantías, con la finalidad de reflejar la situación actual derivada de la nueva estructura de capital, siendo el riesgo ya no el incumplimiento de los umbrales regulatorios obligatorios, sino el potencial incremento de los costes de financiación derivados de la prohibición de conceder garantías fijadas a Madrileña Red de Gas como compañía de distribución. En consecuencia, es nuestro objetivo disponer de una estructura financiera más eficiente, capaz de evitar la subordinación de la deuda y que permita el menor coste de financiación posible.

En relación al riesgo de la pérdida permanente en el balance del gas, asociado a las pérdidas estructurales de gas comercial relativas a los clientes domésticos (principalmente por fraude, anomalías y acceso reducido para detectar medidores de gas que funcionan mal), desde que identificamos por primera vez este riesgo en nuestro mapa de riesgos corporativo, hemos logrado avances significativos en la mitigación de su impacto, a través de campañas de detección de fraude, inicialmente sobre el terreno, pero también utilizando modelos informáticos de predicción para detectar casos potenciales.

El impacto financiero de este riesgo se basa en 2 componentes: el volumen de pérdidas de gas no permitidas y el precio del gas utilizado para la liquidación.

Antes del año 2020, el mercado del gas había experimentado un largo período de precios bajos sostenidos, lo que permitió a nuestra compañía reducir directamente el impacto financiero. Sin embargo, a partir de 2021 los precios del gas han estado en continuo ascenso, con mayor volatilidad y afectados por el peor escenario geopolítico. Como consecuencia de esto, aunque las pérdidas en 2022 fueron menores que nunca, los altos precios representaron un impacto financiero similar al 2016.

Actualmente, hemos incorporado todas las mejores prácticas aprendidas de las inspecciones de fraude en los controles administrativos y de campo en nuestros procesos diarios. Gracias a ello, nos hemos convertido en un referente en el sector en relación a la reducción de mermas de gas, dada la gran evolución de nuestra compañía en los últimos años, tal como se muestra en los gráficos anteriores.

Por último, el riesgo relativo a las inspecciones fiscales, es uno de los riesgos evaluados en nuestra Auditoría de Cuentas Anual por parte de una entidad independiente. En concreto, durante 2023, se evaluaron los siguientes riesgos a través de dicho proceso de auditoría:

#### Riesgos Significativos:

- Recuperabilidad de activos no corrientes e intangibles y fondo de comercio.
- Inspecciones y contingencias fiscales.
- Recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos.
- Sentencias y contingencias de la CNMC.

#### Otros Riesgos:

- Reconocimiento de ingresos regulados.
- Impacto de los cambios regulatorios.
- Acuerdo Bilateral de Precios Anticipado (BAPA).
- Anulación de controles por parte de la Administración.

Como resultado del análisis de los riesgos anteriores, no se detectaron desviaciones significativas durante la auditoría.

### 5.4 Riesgos relacionados con la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad

Cada vez más, en Madrileña Red de Gas tenemos una mayor dependencia de la tecnología, otorgando un mayor valor a los datos y la información que recolectamos, almacenamos, y gestionamos. Como consecuencia, tenemos una mayor vulnerabilidad ante fugas e intrusiones de seguridad. Errores humanos, ataques orquestadas por hackers y un mal funcionamiento de nuestros sistemas, podría causarnos daños operativos, económicos y de reputación.

En consecuencia, para una gestión integral y eficaz de dichos riesgos, en Madrileña Red de Gas realizamos análisis anuales de los mismos siguiendo una metodología basada en la ISO 27001, considerando el catálogo de amenazas del Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) y definiendo planes de tratamiento para aquellos riesgos que superan el umbral definido.

## 5. Gestión de riesgos

Política de Seguridad de la Información por la que nos comprometemos a cumplir con los siguientes principios:

- 1**

**Proteger la información adecuadamente** en cualquiera de las fases de su ciclo de vida, con el fin de asegurar su continuidad, minimizando los daños y maximizando las oportunidades de negocio.
- 2**

**Evitar la interrupción de las actividades del negocio**, protegiendo los procesos críticos ante desastres y caídas graves de los sistemas de la información y garantizando su rápida recuperación.
- 3**

**Preservar las dimensiones de la seguridad de información:**

  - Confidencialidad
  - Integridad
  - Disponibilidad

Nuestro Modelo de Gestión de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales contempla la interacción con nuestros grupos de interés por varias vías:



De este modo, se llevan a cabo análisis de riesgos periódicos con foco en las amenazas, vulnerabilidades y riesgos de ciberseguridad que afectan activos de seguridad de la información.

### Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales

La protección de la información y los activos relacionados con la distribución y contratación de gas natural es uno de los objetivos principales de nuestra compañía. En consecuencia, a través de nuestra Política de Seguridad de la Información nos comprometemos a cumplir con una serie de principios.

Para cumplir con los compromisos anteriores, en Madrileña Red de Gas contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, implantado y certificado según el estándar ISO 27001, dentro de cuyo alcance también se encuentra incluido nuestro modelo de Gestión de Protección de Datos Personales. En este sentido, durante 2023, hemos desarrollado varias acciones encaminadas a la definición del plan de acción para realizar la transición a la nueva versión de esta norma.

Asimismo, hemos mejorado el cuadro de mando de indicadores de gestión, desarrollando un primer informe ejecutivo del Sistema de Seguridad de la Información, siguiendo la filosofía y líneas maestras de los otros tipos de informes del Sistema Integrado de Gestión. En este informe se contemplan apartados como: gestión de incidentes, seguridad física y del entorno, cumplimiento, relación con proveedores, gestión de activos, seguridad de las comunicaciones, seguridad de las operaciones, seguridad relativa a los recursos humanos e indicadores de procesos del sistema.

Respecto a la Protección de Datos Personales, en Madrileña Red de Gas garantizamos la gestión adecuada de los derechos legales de nuestros grupos de interés, mediante el cumplimiento de la legislación vigente y la definición de los medios, estructuras y procedimientos para desarrollar los

principios establecidos en nuestra Política de Protección de Datos Personales.

Un año más, en 2023, las actividades más relevantes que hemos llevado a cabo en este ámbito de la gestión de protección de datos personales, se han centrado fundamentalmente en la gestión de los derechos de los interesados, gestión de incidencias y resolución de consultas.

Tal y como se puede ver en el gráfico, el número de consultas sobre protección de datos se ha incrementado en un 78% en comparación con el año anterior.

Por otro lado, hemos registrado 7 incidencias de protección de datos personales, ninguna de ellas del nivel de una brecha de seguridad, cuyas investigaciones pusieron de manifiesto la necesidad de incorporar mejoras en la gestión y tratamiento de los datos personales.

### Seguridad de la Información en nuestra cadena de suministro

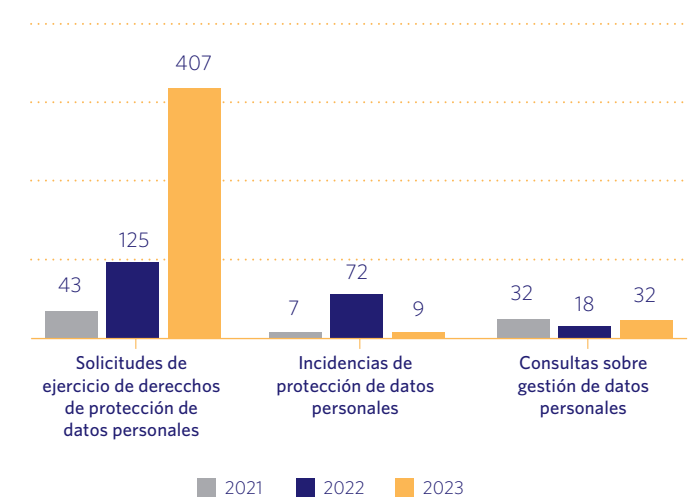
En Madrileña Red de Gas, tal y como se detalla en el capítulo 7 Cadena de Suministro del presente informe, trabajamos con un elevado número de proveedores y contratistas para la realización de servicios y actividades diversas; tanto operativas, de desarrollo o mantenimiento, etc. los cuales nos aportan sus capacidades técnicas y conocimiento especializado para un adecuado desempeño de cara al cliente y la sociedad en general.

A través de nuestra Política de Seguridad de la Información en la Gestión de Proveedores, establecemos los Principios y Compromisos que dichos proveedores deben cumplir en relación al tratamiento de la información durante el desarrollo de las actividades.

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

- Las cláusulas contractuales de seguridad de la información y de protección de datos personales, las cuales contemplan aspectos como la

### Evolución actividades protección de datos personales



propiedad intelectual, planes de contingencia, así como sanciones económicas por incumplimientos técnicos.

- La firma de acuerdos de confidencialidad.
- Nuestro portal de compras, desde el que se gestionaban las facturas y los pedidos con proveedores.
- La identificación de los proveedores más sensibles desde el punto de vista de la seguridad de la información, resultando 17 de ellos estratégicos para nuestra compañía desde dicho ámbito.
- Las acciones de coordinación de actividades empresariales en materia de protección de datos con los encargados de tratamiento mediante reuniones, unificación de criterios y acuerdos de buenas prácticas.
- Monitorización del desempeño en seguridad de la información y protección de datos de nuestra



## 5. Gestión de riesgos

Riesgo Ciberseguridad	Amenaza	Probabilidad de ser ciber atacado y dañado por ello.
	Vulnerabilidad	Grado de implantación de medidas que evitan o mitigan el impactado de un ataque.
Riesgo Privacidad	Amenaza	Probabilidad de ser inspeccionado y sancionado por el órgano de control.
	Vulnerabilidad	Grado de implantación de medidas que evitan o mitigan el impactado de una inspección.

cadena de proveedores, a través de la información que aporta nuestro portal de precalificación de proveedores sobre la madurez de sus políticas de privacidad, así como a través de los informes de auditoría realizados por el mismo.

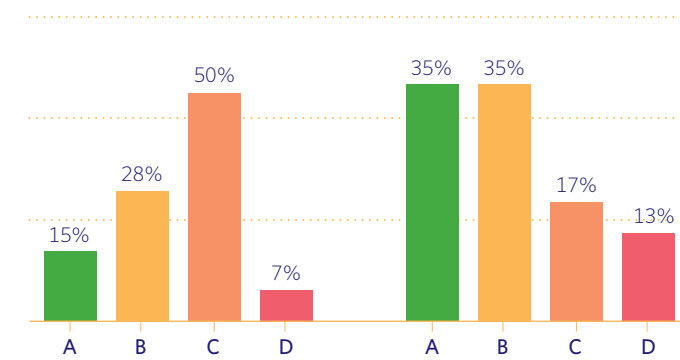
En este sentido, el análisis de riesgos realizado por nuestra herramienta de precalificación de proveedores, permite evaluar el estado actual de su empresa en base a un conjunto de marcos normativos de interés y presentarlo todo ello como un rating legal. Dicho análisis se centra en la evaluación de la empresa en términos de privacidad y ciberseguridad.

A lo largo del año 2023, del total de proveedores con los que hemos trabajado, 46 han sido valorados de acuerdo a los ejes establecidos.

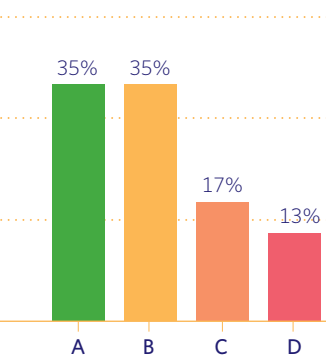
### Tipología e implicaciones por valoración

<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<b>Riesgo Bajo</b> Las medidas implantadas son suficientemente eficaces para mitigar la amenaza actual.	<b>Riesgo Medio</b> Existen amenazas significativas que requieren revisar y añadir medidas adicionales que eviten su posible impacto.	<b>Riesgo Alto</b> La alta probabilidad de sufrir impactos significativos requiere acciones inmediatas de mitigación para evitar incumplimientos y/o pérdidas económicas.	<b>Riesgo muy alto</b> Las medidas implantadas son insuficientes para evitar el alto grado de probabilidad actual de incumplimientos y/o pérdidas económicas.

### Riesgo para la privacidad de los proveedores (%)



### Riesgo de ciberseguridad de los proveedores (%)



### Seguridad en aplicaciones

En Madrileña Red de Gas no realizamos desarrollos informáticos internos, si no que todos están externalizados.

En consecuencia:

- Contamos con un procedimiento para la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software, en el que se definen las cláusulas que deben contener los contratos de presentación de servicios como propiedad del código fuente desarrollado, derechos de propiedad intelectual, requerimientos de certificaciones de calidad, derechos de acceso para auditar y pruebas antes de la implantación a fin de verificar la calidad del producto.
- Realizamos testing en las aplicaciones, llevando un seguimiento de las vulnerabilidades detectadas.
- Disponemos de un conocimiento general de las aplicaciones críticas en todas las áreas de negocio y un inventario de aplicaciones críticas con revisiones regulares.

### Ciberseguridad

La apuesta por el teletrabajo, motivada por la crisis del Covid 19, la digitalización de los procesos y el uso de la Inteligencia Artificial, los conflictos geopolíticos, etc. son eventos acontecidos en los últimos años que han causado la evolución, el incremento y la sofisticación de las amenazas de ciberseguridad y los ciberataques.

Nuestro Modelo Operativo de Ciberseguridad, permite la cobertura de todos los aspectos de Ciberseguridad de nuestra organización. Para su supervisión, además de existir la figura de Responsable de Ciberseguridad, contamos con un Comité de Ciberseguridad.

El Comité de Ciberseguridad tiene como objetivo guiar y realizar el seguimiento de las políticas, planes de acción y divulgación de iniciativas de ciberseguridad, reuniéndose cada dos meses, con presencia de los responsables de cada línea de negocio y representación del entorno OT.

En base a lo anterior, en Madrileña Red de Gas contamos con una estrategia basada en proyectos derivados de las evaluaciones anuales. Esta estrategia de Ciberseguridad de nuestra compañía, es revisada anualmente a través de un proceso de reevaluación. Asimismo, la elevamos al Comité de Ciberseguridad y al Comité de Auditoría y Riesgos, reportando el estado de los proyectos más relevantes.

### Simulación ante recuperación de desastres

El Plan de Recuperación de Desastres que tenemos establecido en Madrileña Red de Gas, tiene como objetivo minimizar los efectos de un desastre en las funciones nuestra compañía, para que, ante cualquier eventualidad, pueda renovar rápidamente sus funciones, definiendo los procesos, procedimientos y responsabilidades durante el flujo de recuperación del servicio.

Durante el año 2023, la simulación realizada consistió en la recuperación de nuestro sistema SAP ante un desastre, en

### Principales retos establecidos en el marco de nuestro Plan anual de Ciberseguridad, 2023



**Nuestro Modelo Operativo de Ciberseguridad, permite la cobertura de todos los aspectos de Ciberseguridad de nuestra organización. Para su supervisión, además de existir la figura de Responsable de Ciberseguridad, contamos con un Comité de Ciberseguridad**

**Objetivos de la prueba**



**Ataques externos**

Realizados por atacantes sin ningún conocimiento previo de la empresa.

- El objetivo es la obtención de información sensible, acceso no autorizado a los sistemas de la empresa e introducción en redes internas.



**Ataques internos**

Realizados desde nuestras instalaciones, a través de la red interna.

- El objetivo es evaluar las nuestras defensas contra atacantes ubicados en la red corporativa, como empleados descontentos o un atacante externo que haya comprometido una máquina interna.



**Ataques Wifi**

Ataques a través de los cuales evaluamos la seguridad de las redes gestionadas por Madrileña Red de Gas, especialmente aquellas que dan acceso a la red interna, pero prestando atención a otras redes auxiliares y su aislamiento de la red corporativa.

el menor tiempo y con la menor cantidad de tareas manuales posibles, para la recuperación del servicio hasta el punto más cercano al desastre, garantizando la integridad de los datos.

**Pruebas de penetración de red**

Las pruebas de penetración de red, son técnicas que en Madrileña Red de Gas utilizamos para poder identificar, probar y resaltar vulnerabilidades de seguridad, imitando un ataque a nuestros sistemas informáticos y/o nuestra red.

Así, realizando una prueba de intrusión externa es posible conocer el estado de la seguridad perimetral de una organización, así como los riesgos a los que podría estar expuesta. Este proceso intenta demostrar hasta dónde podría llegar un usuario malintencionado, sin tener ningún conocimiento de la organización. El alcance esta prueba de intrusión externa fueron todos los sistemas publicados en Internet referentes a nuestra compañía, sin excepción.

Como resultados de estas pruebas de penetración de red realizadas en 2023, no se han identificado vulnerabilidades de riesgo críticas.

**Simulación de contingencias e incidentes: Gestión de crisis**

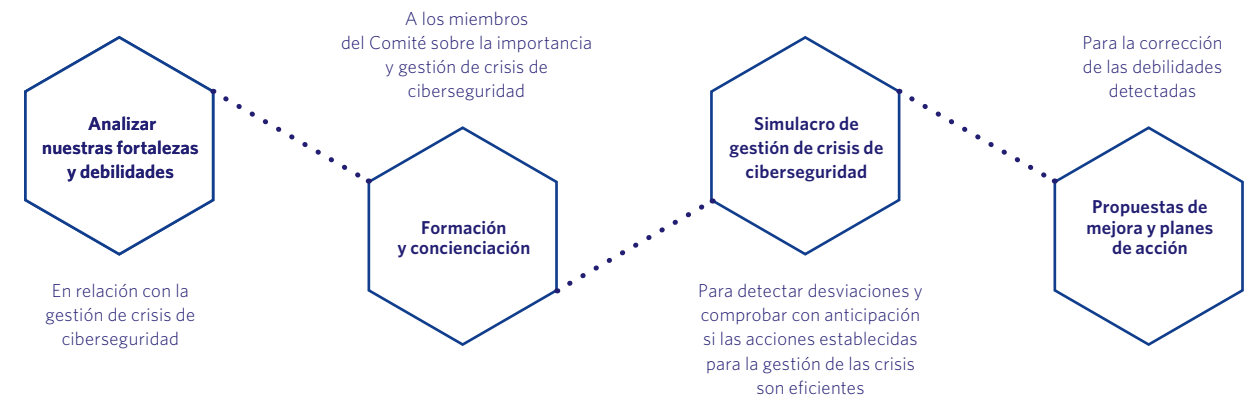
En MRG, tenemos establecido un marco de gestión para establecer la respuesta ante una situación de crisis en materia de ciberseguridad. Este marco se compone, entre otros, de un Comité de Gestión de Crisis de Ciberseguridad y procedimientos operativos de gestión de incidentes en función de su dimensión e impacto.

Durante los meses de agosto a octubre de 2023, se han realizado un conjunto de actividades orientadas en formalizar la estructura de la compañía con relación a la gestión de crisis y dotar de mayor solidez y madurez al modelo.

**Renovación de auditorías de ciberseguridad: Midiendo nuestro nivel de madurez**

Durante el año 2023, en Madrileña Red de Gas hemos vuelto a evaluar nuestro nivel de madurez en materia de Ciberseguridad

**Las actividades realizadas se han centrado en:**



en base al marco Cyber Industrial Strategy Framework (CISF) de Deloitte v2.0. En el caso de la evaluación C2M<sup>2</sup> en el entorno OT, esta se realiza cada 2 años, con lo que tendrá lugar a lo largo del año 2024.

Tradicionalmente, las dimensiones de seguridad más relevantes han sido el Gobierno y la Protección, lo cual explica que la mayor parte de las organizaciones tengan un nivel de madurez mayor en estos dominios.

La tendencia en la actualidad es asumir que, a pesar del nivel de protección existente, las organizaciones deben ser capaces de detectar (Vigilancia) incidentes de seguridad y responder (Resiliencia) adecuadamente.

Además, este marco dispone de 5 niveles de madurez a la hora de cuantificar las cibercapacidades de nuestra organización. La evolución de la madurez no es lineal, si no logarítmica, y los costes asociados, exponenciales. De hecho, se requiere un fuerte esfuerzo, grandes presupuestos, métricas e indicadores para revisar el estado de seguridad, y un alto nivel de gestión para alcanzar niveles por encima del 2.5. En consecuencia, según datos de Deloitte, el 99% por ciento de las compañías analizadas a través de este marco se sitúan en un nivel de madurez inferior a 3,5.

**El marco CISF, empleado para identificar nuestras capacidades de seguridad, se basa en cuatro pilares:**

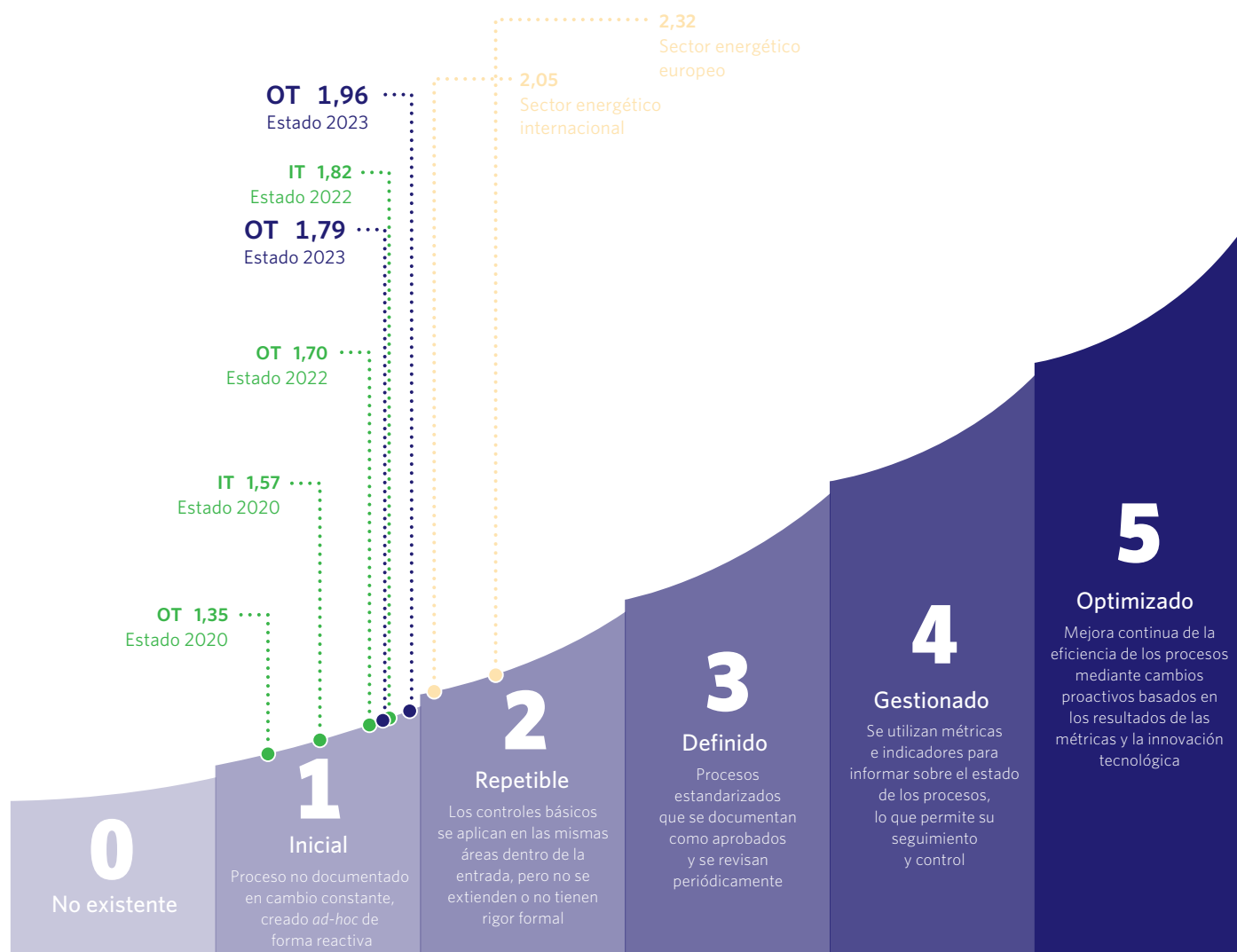
**Gobierno** para gestionar los riesgos implantando estructuras de governance que permitan mantener y evolucionar las capacidades de seguridad.

**Protección** frente a ataques manteniendo las inversiones y mejorando las medidas para proteger los activos tecnológicos de los entornos IT y OT.

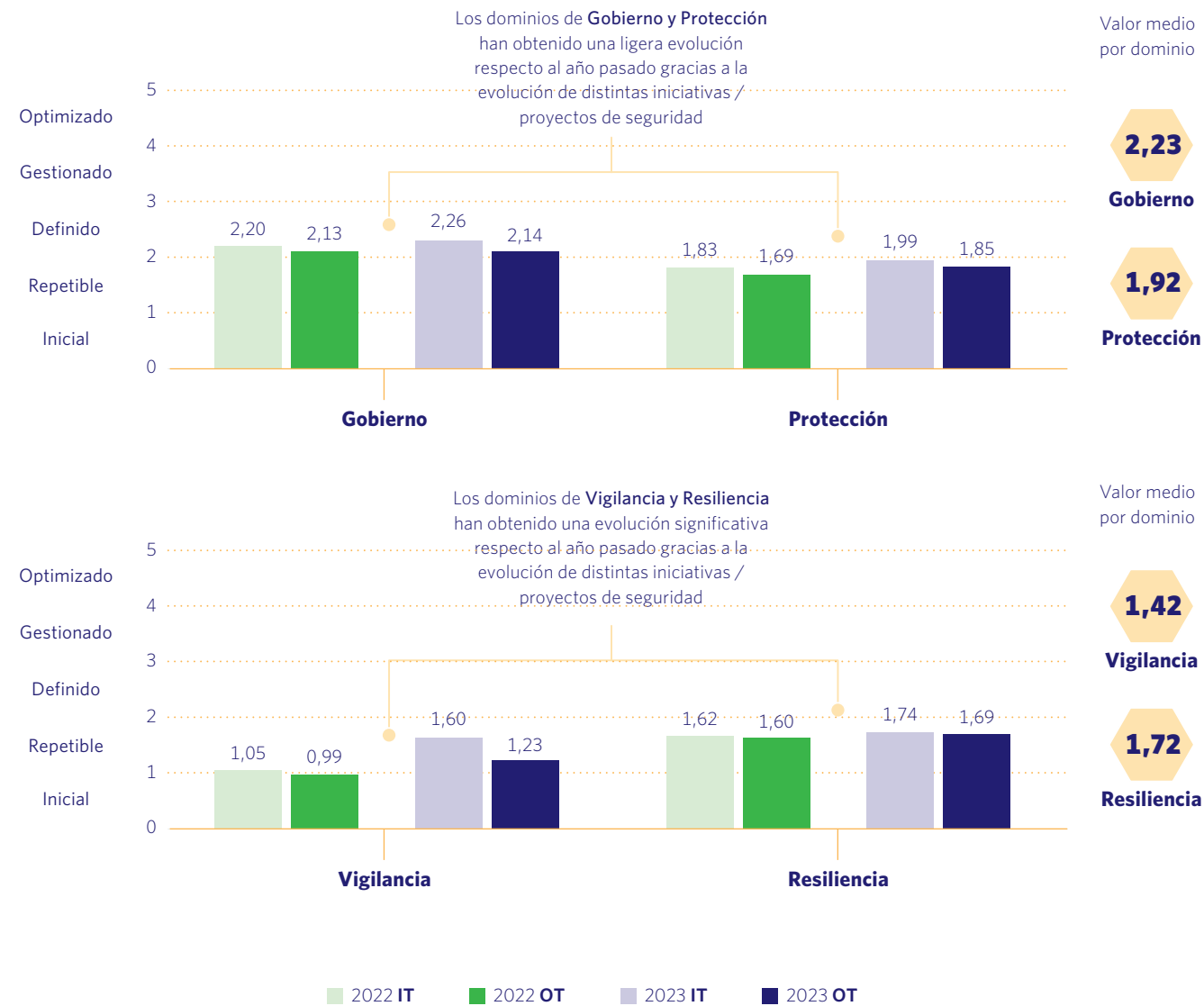
**Vigilancia** de los eventos de seguridad a través de plataformas de monitorización y amenazas emergentes mediante el uso de múltiples fuentes de inteligencia.

**Resiliencia** adecuada ante la materialización de un incidente de seguridad, con el objetivo de limitar su impacto y asegurar la continuidad de las operaciones.

Estado de madurez, 2023

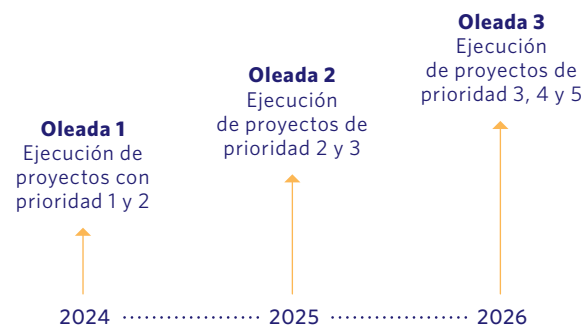


Resultados del nivel de madurez en Ciberseguridad

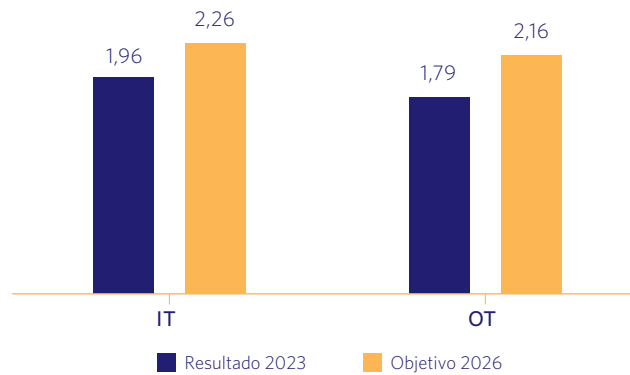




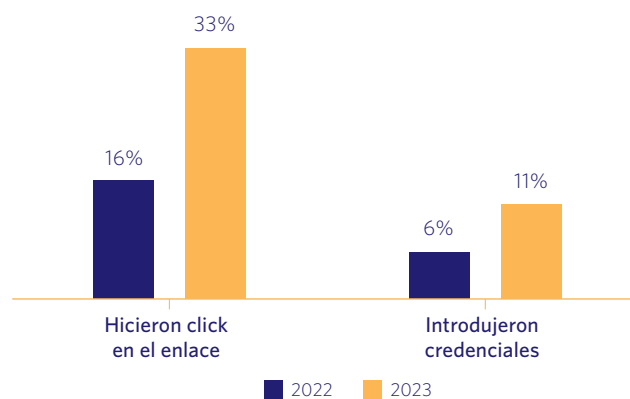
## 5. Gestión de riesgos



### Objetivos de incremento de nuestro nivel de madurez en ciberseguridad



### Resultados de las campañas de phishing



En la página anterior, se muestran los resultados del nivel de madurez en Ciberseguridad actuales, frente a la última revisión realizada en 2022, donde se destaca la evolución en cuanto a las capacidades de vigilancia y resiliencia.

En base a estos resultados y para continuar por este camino de mejora, durante el año 2023 hemos identificado el nivel de madurez que tenemos por objetivo alcanzar en los próximos años, así como fortalezas y oportunidades de mejora.

En este sentido, hemos establecido un nuevo Plan de Ciberseguridad (2024-2026), donde hemos definido el plan de acción que debemos emprender en Madrileña Red de Gas para incrementar progresivamente nuestro nivel de madurez. Dicho plan se ha estructurado atendiendo a un criterio de prioridad, en 3 oleadas sucesivas durante el periodo de tiempo 2024-2026. Cada una de estas oleadas, incluye proyectos pertenecientes a los 4 diferentes dominios del marco CISF de Deloitte v2.0.

### Formación y sensibilización

En Madrileña Red de Gas disponemos de un Plan de Concienciación específico, donde se integra la formación en el área de Ciberseguridad de todos nuestros empleados, actualizado con una extensión de contenidos este último año. Además, las nuevas incorporaciones están obligadas a realizar formación en ciberseguridad como parte de su onboarding.

Así, a través de nuestra plataforma de formación, hemos lanzado 10 píldoras informativas a lo largo de 2023. Entre ellas:

- Actualizaciones de seguridad (Windows, Chrome, etc.)
- Cómo crear contraseñas complejas, usando el administrador de contraseñas.
- Bloquear punto final.
- Recomendaciones de códigos QR.

Por otro lado, una vez al año, se realizan ejercicios de phishing y vishing para evaluar el nivel de vulnerabilidad del usuario

ante estos ataques y se envían distintas píldoras informativas de seguridad a través del correo electrónico. En este sentido, las acciones de sensibilización que llevamos a cabo durante 2023 para toda la empresa fueron:

- 1 campaña de phishing.
- 12 vídeos de microaprendizaje.

Por un lado, el objetivo de la campaña de phishing llevada a cabo, es sensibilizar a todos nuestros usuarios del riesgo real que existe y lo fácil que es que nos roben datos. Los ataques a empresas grandes y pequeñas son diarios, y las consecuencias pueden llegar a ser desastrosas.

La campaña consistía en el envío de un email en el que se informaba que se había compartido con nosotros un documento, específicamente un catálogo de descuentos para empleados. Para ello, teníamos que hacer clic en un enlace e ingresar nuestro correo electrónico de la empresa y contraseña.

Los resultados de esta campaña han sido ligeramente peores que los del ejercicio anterior, lo que puede deberse a un nivel mayor de dificultad en esta segunda campaña, simulando un *look & feel* más interno.

En todo caso, como se ha visto anteriormente, nuestro objetivo es continuar aumentando la madurez de nuestro sistema, lo que repercutirá en que estos resultados vayan siendo cada vez mejores.

Respecto a los videos de microaprendizaje, estos trataron de diferentes temáticas (ransomware, ciberseguridad en familia, etc.), encaminadas todas a ellas a reforzar los conocimientos y sensibilización de nuestros empleados en materia de ciberseguridad.

Además de todo lo anterior, las pautas de comportamiento en materia de ciberseguridad se ven reforzadas a través del envío periódico de correos de alerta a todos nuestros empleados. A través estas alertas, se nos muestran

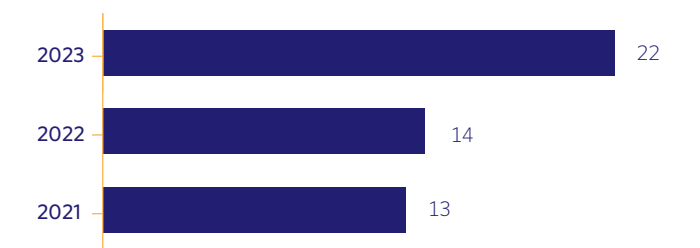
casos reales de incidentes de seguridad ocurridos en otras compañías, recomendaciones por parte de las administraciones, etc. recordándonos las pautas generales para evitar ser víctima de ciberataques.

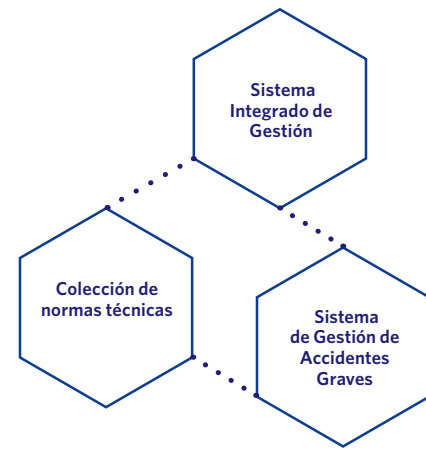
### Eventos de ciberseguridad

En Madrileña Red de Gas, mantenemos un registro de todos los eventos ocurridos en materia de ciberseguridad. Durante este ejercicio, ha habido un incremento de eventos detectados respecto a años anteriores.

En este sentido, 18 de los 22 eventos registrados en 2023, han sido intentos de phishing o archivos sospechosos. También se ha dado el caso de una suplantación del CEO, 2 ataques a servidores sin consecuencias, así como un incidente notificado por un proveedor, donde indicaba que sus sistemas fueron vulnerados por un ataque de Ciberseguridad, confirmando que los protocolos establecidos permitieron su restauración sin afectación del mismo.

### Número de eventos de ciberseguridad





### 5.5 Integridad de los activos y gestión de accidentes críticos

En Madrileña Red de Gas somos plenamente 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.

La Red de canalización para la distribución de gas, está obligada a disponer de las medidas de emergencia establecidas en el artículo 20 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y en el apartado 6.2. del punto 6 de la ITC-ICG 01 “Instalaciones de distribución de combustibles gaseosos por canalización del R.D. 919/2006 (Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias)

Además, aunque con objetivo de eliminación en 2024, seguimos contando con plantas de GLP sobre las que es de aplicación la directiva SEVESO III.

Durante años hemos documentado y mantenido siempre actualizados los sistemas de gestión necesarios para la identificación, prevención de riesgos y actuación en caso de emergencia, de acuerdo con las diferentes normas UNE-EN ISO para los Sistemas de Gestión y las exigencias reglamentarias.

Nuestra actuación ha sido siempre evaluada para garantizar la mejora continua, buscando la eficiencia y especialmente la eficacia en nuestros esfuerzos para minimizar el riesgo y sus consecuencias, velando por la salvaguarda ante todo de las personas, los bienes materiales y el medio ambiente, manteniendo el servicio y las presiones de seguridad en las redes y velando por la imagen de la empresa

Conforme a este espíritu de mejora continua, este año 2023, queremos destacar la elaboración de los Planes de Emergencia de ámbito municipal, como forma de subir el nivel de eficacia en la respuesta ante posibles emergencias.

#### Planes de emergencia de ámbito municipal

- Descripción detallada de la actividad y del medio físico en el que se desarrolla
- Inventario y análisis de riesgos.
  - Análisis de los riesgos propios y externos.
  - Identificación, cuantificación y tipología de personas tanto propias como ajenas con acceso a las instalaciones y áreas donde se desarrolla la actividad.
- Inventario y descripción de las medidas y medios de autoprotección: humanos, materiales, procedimientos y normas internas específicas.
- Programa de mantenimiento de las instalaciones: Preventivo, correctivo e inspecciones de seguridad de las instalaciones de riesgo.

#### Plan de actuación ante emergencias:

- Identificación y clasificación de las emergencias.
- Niveles de emergencia.
- Identificación de las personas y equipos que llevarán a cabo los procedimientos de actuación de emergencias.
- Procedimientos de actuación (detección y alerta, mecanismos de alarma, mecanismos de respuesta, evacuación o confinamiento, recepción de ayudas externas y post emergencia).
- Funciones de las personas y equipos.
- Identificación del responsable de la puesta en marcha del Plan de Actuación.
- Integración del Plan de Emergencias en otros de ámbito superior.
- Implantación del Plan de Emergencia: formación y capacitación del personal, información de usuarios, señalización, etc.
- Mantenimiento de la eficacia y actualización del Plan de Emergencia: reciclaje de formación información, programas de sustitución de medios y recursos y programa de ejercicios y simulacros, y programa de revisión de la documentación.

#### Elaboración de Planes de Emergencia de la red de distribución de ámbito municipal

En 2023, además de las medidas de emergencia establecidas en los sistemas de prevención de riesgos laborales, hemos elaborado Planes de Emergencia de ámbito municipal, en los que están recogidos y evaluados todos los riesgos posibles siguiendo los criterios y estructura establecidos en la Norma Básica de Autoprotección del R.D. 393/2007.

Legalmente no existe una metodología obligatoria a adoptar para la identificación y posterior evaluación de

riesgos para este tipo de instalación, siendo posible recurrir a diferentes métodos y grados de sistematización para la evaluación de los riesgos propios. Para estos Planes de Emergencia, hemos seguido los criterios establecidos en el Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad de Madrid (PLATERCAM) y concretamente la Guía para la elaboración de los Planes Territoriales Municipales, adaptando el método de evaluación de riesgos semicuantitativo propuesto en la misma, al tipo de escenario que comprenden nuestros Planes de Emergencia.

5. Gestión de riesgos

De la combinación de todas estas variables, se define el siguiente cuadro de probabilidad, que se aplicará en la evaluación de riesgos

La probabilidad de explosión la evaluamos en función de la probabilidad de formación de atmósferas explosivas y de la probabilidad de la presencia y activación de focos de ignición (Criterios desarrollados en nuestra normativa técnica a partir de la normativa legal de aplicación).

Clasificación en Zonas	Prob. de Atmósfera explosiva		Probabilidad de focos de ignición		
	Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
Zona 2	Imp	Imp	Pos	Pro	B. Pro
Zona 1	Imp	Pos	Pro	B. Pro	Inev
Zona 0	Pos	Pro	B. Pro	Inev	Inev

■ Improbable    ■ Probable    ■ Inevitable  
■ Posible    ■ Bastante probable

---

**Probabilidad**

Valor V	Criterio
5	<b>Muy baja:</b> Acontecimientos muy poco probables que se producen con frecuencias superiores a 10 años.
12	<b>Baja:</b> Acontecimientos algo probables que se producen con unas frecuencias de entre 5 y 10 años.
20	<b>Moderada:</b> Acontecimientos que se producen con frecuencias de entre 3 y 5 años.
35	<b>Alta:</b> Acontecimientos de frecuencia bastante repetida, de entre 1 y 3 años.
50	<b>Muy alta:</b> Acontecimiento muy frecuente de repeticiones inferior al año.

---

**Vulnerabilidad**

Valor V	Criterio
15	<b>Muy leve:</b> Acontecimientos que van a producir daños materiales menores, y no son previsibles víctimas.
50	<b>Leve:</b> Acontecimiento con daños materiales asumibles. Probable existencia de heridos, no siendo previsible muertes.
100	<b>Moderada:</b> Acontecimiento con daños materiales considerables. Heridos con posibilidad de víctimas mortales.
220	<b>Grave:</b> Acontecimiento con daños materiales graves. Probable existencia de heridos y muertos.
350	<b>Muy grave:</b> Acontecimiento con daños materiales muy graves. Previsible elevado nº de heridos y muertos.

Para la evaluación de los elementos e instalaciones de la Red de canalización para distribución de gas en los que no exista riesgo de explosión, se utilizará para el cálculo de la Probabilidad los siguientes parámetros.

Para determinar la vulnerabilidad se ha utilizado la documentación técnica de MRG así como información disponible en distintas instituciones de reconocido prestigio (Guías Metodológicas de Protección Civil, INSH) y Planes publicados de instalaciones similares. En particular el documento "Casos Prácticos de Análisis del Riesgo" publicado por la Dirección General de Protección Civil y Emergencias del Ministerio del Interior y realizado por el Departamento de Ingeniería Química de la Universidad de Murcia (2005).

$(R) \text{ Riesgos} = P (\text{probabilidad}) \cdot V (\text{vulnerabilidad})$

Para la identificación y análisis de los riesgos propios, analizamos los originados en la Red de canalización para distribución de gas como consecuencia del propio funcionamiento, o de las actividades que en ella se realizan y que pueden provocar situación de emergencia por distintos escenarios.

**Riesgos propios:**

Hemos considerado la siguiente tipología de riesgos:

- Fuga incontrolada de producto inflamable con foco de ignición y sin foco de ignición.
- Riesgo de incendio o explosión de nube.
- Riesgo de incendio por riesgo eléctrico en elementos sin presencia de gas.
- Riesgo de nube tóxica.
- Desplome.

Hemos utilizado la normativa interna de MRG para identificar y evaluar la probabilidad y vulnerabilidad. A la hora de determinar la vulnerabilidad hemos tenido en cuenta la posible presencia de público en las proximidades de las instalaciones.

		Probabilidad			
Tipo de Riesgo	Causa	Probabilidad	Vulnerabilidad	Riesgo	
11 Incendio (I)	11.01 Fuga y presencia de foco de ignición durante operaciones de puesta en servicio de red o cortes de tubería.	Posible 12	I	Moderada 100	Medio 1200
			E	Moderada 100	Medio 1200
	11.02 Fuga y presencia de foco de ignición durante realización de taladros.	Improbable 5	I	Moderada 100	Bajo 500
			E	Grave 220	Medio 1100
	11.03 Fuga y presencia de foco de ignición durante operaciones de puesta en servicio de variantes.	Probable 20	I	Moderada 100	Medio 2000
			E	Moderada 100	Medio 2000
	11.04 Fuga y presencia de foco de ignición por obturaciones o balonamiento.	Posible 12	I	Moderada 100	Medio 1200
			E	Grave 220	Medio 2640
	11.05 Fuga y presencia de foco de ignición durante operaciones de descompresión e inertización.	Probable 20	I	Moderada 100	Medio 2000
			E	Grave 220	Alto 4400
Explosión de nube (E)	11.06 Fuga y presencia de foco de ignición durante operaciones de soldadura de cap.	Improbable 5	I	Moderada 100	Bajo 500
			E	Moderada 100	Bajo 500
11.07 Fuga y presencia de foco de ignición operaciones de puesta en carga hasta un cap.	Probable 20	I	Moderada 100	Medio 2000	
		E	Moderada 100	Medio 2000	
11.08 Fuga y presencia de foco de ignición durante operaciones de mantenimiento de elementos auxiliares de la red.	Posible 12	I	Moderada 100	Medio 1200	
		E	Grave 220	Medio 2640	
11.09 Fuga y presencia de foco de ignición durante operaciones de sustitución de elementos de infraestructura y cambio de tornillería.	Posible 12	I	Leve 50	Bajo 600	
		E	Moderada 100	Medio 1200	
11.10 Fuga y presencia de foco de ignición durante operación de sustitución o mantenimiento de válvulas de red aéreas o enterradas.	Posible 12	I	Moderada 100	Medio 1200	
		E	Moderada 100	Medio 1200	

## 5. Gestión de riesgos

En el análisis de los riesgos externos consideramos:

- Los riesgos de la naturaleza sobre nuestras instalaciones.
- Los riesgos ocasionados por instalaciones de terceros, así como por trabajos de terceros próximos a nuestras instalaciones.
- Los riesgos de intrusión y/o actos antisociales.

Riesgos Externos	<p><b>Riesgos de la Naturaleza</b></p> <p>La identificación y evaluación de los riesgos de la naturaleza que pueden afectar a la Red de canalización para distribución de gas se establecen a partir de los Planes de Protección Civil de la Comunidad Autónoma publicados y en concreto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Madrid (PLATERCAM).</li> <li>• Plan de Protección Civil de Emergencia por Incendios Forestales en la Comunidad de Madrid (INFOMA).</li> <li>• Plan de Protección Civil ante Inclemencias Invernales en la Comunidad de Madrid.</li> <li>• Plan de Actuación en caso de Inundaciones en la Comunidad de Madrid.</li> <li>• Respecto al riesgo sísmico se considera la clasificación por zonas establecida en la Norma NCSE-02 (norma de construcción sismorresistente) donde se establece la aceleración sísmica básica por zonas y los criterios de aplicación.</li> </ul>	<p><b>Trabajos realizados por terceros</b></p> <p>Existe la posibilidad de que se produzcan daños ocasionados por terceros (servicios públicos, autoridades competentes de autopistas o contratistas...) en las canalizaciones, equipos e instalaciones de la Red de canalización para distribución de gas de Madrileña Red de Gas. Según la gravedad de los daños ocasionados por terceros se podrán producir situaciones de riesgo que pueden dar origen a una situación de emergencia (fugas incontroladas de producto inflamable, con o sin foco de ignición, riesgo de incendio o explosión, nube tóxica, etc.) Son fundamentales las actuaciones preventivas que, tanto los servicios públicos, autoridades competentes de autopistas o contratistas, etc., como MRG realicen para evitarlos.</p>
	<p><b>Riesgos de intrusión y/o actos antisociales</b></p> <p>Analizamos y controlamos los riesgos originados por determinadas actividades en la Red de canalización para la distribución de gas por personas o por animales (daños a instalación eléctrica, canalizaciones, etc.), y sobre todo los actos antisociales (hurtos, violencia en las cosas, sabotaje, actos vandálicos, actos de terrorismo) pueden ocasionar múltiples consecuencias que pueden llegar a ser muy graves si estos afectan a los elementos más sensibles de la de la Red.</p>	<p><b>Riesgos por instalaciones externas</b></p> <p>Al atravesar los municipios, la red de canalización para distribución de gas puede verse afectada por cualquier incidente originado en edificaciones, instalaciones, terrenos, o vehículos en vías de circulación, en función de las características del accidente y su gravedad.</p> <p>Para las Estaciones de Regulación y Medida y Estaciones de Medida, tenemos identificadas y controladas todas instalaciones externas que puedan representar un mayor riesgo (situadas a menos de 100m) y pueden requerir medidas de actuación particulares.</p>

### Atención a urgencias en 2023

Nuestro Centro de Control de Urgencias (CCAU), dispone de los 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, la realizamos siempre según lo indicado en el Plan de Emergencia. El CCAU dispone de un sistema telefónico para la atención de las urgencias, cuyas llamadas quedan grabadas durante dos meses. Nuestros 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.

Con posterioridad, realizamos un análisis de resultados y elaboramos los 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 las ratios que permiten evaluar la calidad del servicio.

Analizando nuestras intervenciones de 2023, para las prioridades 1 y 2, vemos como seguimos cumpliendo claramente nuestros objetivos. Para las urgencias de prioridad 1, el 99,1% han sido atendidas en menos de 1h, sobrepasando

### Atención de urgencias

	2021	2022	2023
Acumulado avisos P1	1.099	1.040	1.249
Acumulado avisos P2	5.393	3.987	4.410
T medio de atención P1 (min)	25	26	27
T medio de atención P2 (min)	43	39	37

P1: Se clasifican en este nivel los avisos directamente relacionados con la seguridad, objetivo tiempo inferior a 30 minutos y nunca superior a 60 (salvo situaciones especiales).

P2: Se clasifican así lo avisos que por la información recogida no presentan riesgo inmediato, objetivo tiempo inferior a 60 minutos y nunca superior a 2 horas.

ampliamente nuestro objetivo de calidad establecido en 30 minutos con el 96% en menos de una hora.

En este 2023, hemos atendido un total de 120 avisos de roturas de nuestra red de distribución por compañías de terceros, cuya resolución es inmediata, por razones de seguridad y medioambientales, según hemos comentado al hablar de los riesgos.

Los tiempos medios de atención son de 39 minutos. Logrando así, minimizar la posible situación de riesgo en el entorno de la emergencia. La emisión de gas fugado se ha limitado a 1,12 Gwh, recuperando los costes en prácticamente todos los casos.

Desde nuestro servicio de emergencias, hemos realizado un total de 9.232 trabajos de tipo preventivo, encomendados para optimizar los recursos disponibles, tales como rectificaciones de fugas procedentes del reseguimiento, anomalías de cartografía, inspección de válvulas, inspección de contadores, vigilancias de obras de terceros entre otros.

Por último, es interesante destacar, que desde Urgencias hemos detectado 72 fraudes/manipulaciones en la realización de avisos de Urgencia.

**Negocio sostenible**

**6**

## 6. Negocio sostenible

### Importe neto de la cifra de negocio (miles €)

	2021	2022	2023
Retribución a la distribución	145.756	133.110	119.709
Otros Ingresos no regulados	3.614	3.351	3.256
Otros ingresos no regulados por indemnizaciones	163	216	195
Otros Ingresos regulados	19.432	17.491	16.762
Ingresos derivados de GLP	15.447	10.939	3.191
Ingresos derivados de GLP no regulados	41	15	16
	<b>184.453</b>	<b>165.122</b>	<b>143.129</b>

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

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

### EBITDA (miles €)

	2021	2022	2023
Resultado de explotación	106.285	96.874	84.175
Amortizaciones	31.514	30.420	29.460
Otros resultados	698	1.123	460
Exceso de provisiones	0	0	0
Pérdida, deterioro y variación de provisiones	-326	356	10
Indemnizaciones	636	884	0
Gastos por servicios bancarios	412	324	232
Deterioro de mercadería, materias primas y otros	0	0	0
Deterioro y resultado por enajenación inmovilizado	2.099	428	-6
	<b>141.318</b>	<b>130.409</b>	<b>114.331</b>

### 6.1 Creando valor para el accionista

En Madrileña Red de Gas trabajamos por asegurar la rentabilidad económica de nuestro negocio y el correcto desempeño financiero, creando valor para el accionista a través de una gestión responsable que favorece su compromiso inversor con la Compañía.

A los riesgos actuales para el negocio descritos en el Capítulo 5, la empresa responde con procesos cada vez más eficientes y un personal comprometido e inquieto, buscando ideas innovadoras. Esto permite acusar sólo un leve descenso en los resultados, debido a la disminución de ingresos ocasionada por la reducción del consumo, propiciada por el incremento de las temperaturas, el elevado precio del gas y la penetración de nuevas tecnologías energéticas.

La fortaleza financiera es un pilar esencial de nuestra estrategia. La compañía cuenta con fuertes niveles de solvencia y liquidez consistentes con su grado de inversión. La estructura financiera es eficiente y a largo plazo. En 2023, la deuda bruta suma 226.8 millones de euros con vencimiento 2027. La sociedad cuenta además con una línea contingente de crédito, por importe de 75 millones de euros renovada hasta febrero de 2027, alineada con las necesidades reales de la compañía para los próximos años. La flexibilización en la política de dividendos es otra característica fundamental que dota a la compañía de una mejor posición financiera.

La deuda del grupo está emitida por MRG Finance, B.V. en el mercado regulado de Luxemburgo bajo un programa EMTN. Dicha deuda está calificada con grado de inversión (BBB-) por la agencia Standard and Poors y BBB (low) por la agencia de rating DBRS.

Examinando nuestras cifras de valor económico generado y distribuido, en 2023 hemos generado 45.075 (miles €) de valor económico distribuido, 56% menor que en 2022. Las

### Balance (millones €)

	2021	2022	2023
Autorizaciones Administrativas y otros intangibles	751,0	751,0	751,0
Inmovilizado material	318,1	294,9	279,1
<b>Total inmovilizado red de distribución</b>	<b>1.069,1</b>	<b>1.045,9</b>	<b>1.030,1</b>
Fondo de comercio	57,4	57,4	57,4
Activos por impuesto diferido	14,7	12,4	7,8
Otros activos no corrientes	339,2	7,8	2,8
Activos corrientes	34,5	35,5	47,1
Caja y bancos	33,5	16,2	58,3
<b>Total activos</b>	<b>1.548,4</b>	<b>1.175,2</b>	<b>1.203,5</b>
<b>Patrimonio Neto</b>	<b>432,8</b>	<b>752,8</b>	<b>789,2</b>
Deudas a largo plazo con grupo	944,6	1,8	1,8
Pasivos por impuesto diferido	79,9	92,0	100,7
Otros pasivos no corrientes	36,1	260,2	258,2
<b>Pasivo corriente</b>	<b>54,9</b>	<b>68,4</b>	<b>53,6</b>
<b>Total patrimonio y pasivo</b>	<b>1.548,4</b>	<b>1.175,2</b>	<b>1.203,5</b>

Balances a 31 de diciembre de cada uno de los ejercicios

cifras más significativas para este descenso se sitúan en la clara reducción de pagos a proveedores de capital junto al descenso del pago por impuesto de sociedades.

Centrándonos en el valor económico retenido, se evidencia un descenso igualmente del 56% respecto a 2022, que tiene como principal causa la significativa reducción de los ingresos financieros que en 2022 fueron claramente superiores a la tendencia habitual.

### Valor económico retenido (miles €)

	2021	2022	2023
Importe neto de la cifra de negocios	184.453	165.122	143.129
Ingresos financiero	16.073	91.221	473
<b>Valor económico directo generado</b>	<b>200.526</b>	<b>256.343</b>	<b>143.602</b>
Gasto por aprovisionamientos	-15.675	-8.415	-3.208
Gasto por servicios exteriores	-17.991	-17.997	-17.261
Gasto por otros resultados	-698	-1.123	-460
<b>Costes operacionales</b>	<b>-34.364</b>	<b>-27.535</b>	<b>-20.929</b>
<b>Salarios y beneficios de los empleados</b>	<b>-10.263</b>	<b>-10.321</b>	<b>-10.123</b>
<b>Pagos a proveedores de capital</b>	<b>-27.682</b>	<b>-34.694</b>	<b>-7.849</b>
Gasto por tributos y pago por impuesto de sociedades	-9.469	-8.066	-6.174
<b>Pagos al gobierno</b>	<b>-9.469</b>	<b>-8.066</b>	<b>-6.174</b>
<b>Inversiones en la comunidad</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>-81.778</b>	<b>-80.616</b>	<b>-45.075</b>
<b>Total</b>	<b>118.748</b>	<b>175.727</b>	<b>98.527</b>

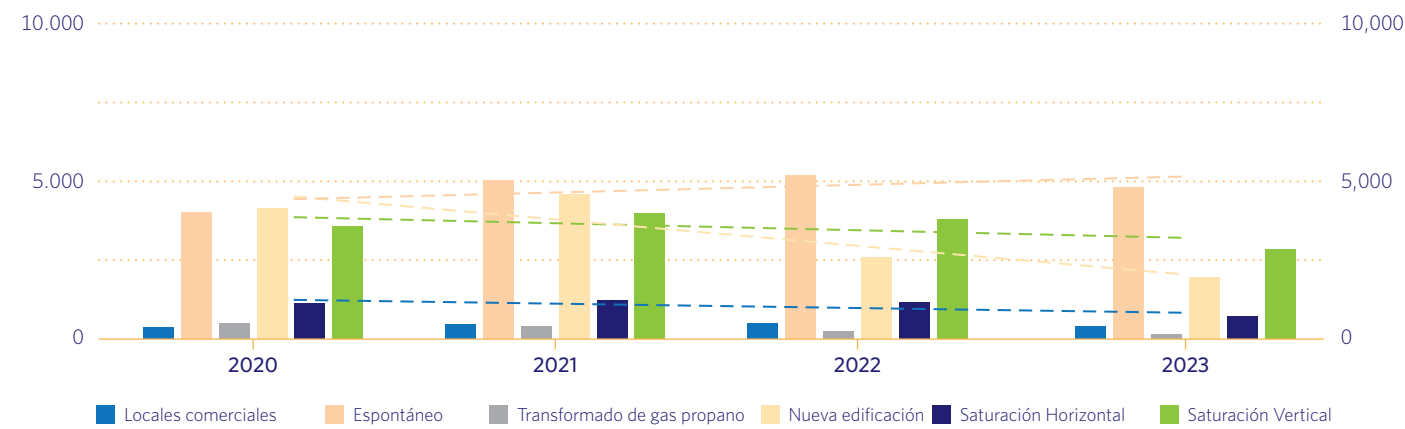
Datos a 31 de diciembre de cada uno de los ejercicios

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

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



Nuevas altas por mercado - Tendencia



6.2 Expansión de nuestra red de distribución

Principales tendencias

En 2023, en Madrileña Red de Gas hemos sido fieles a los valores de la compañía, apostando fuertemente por la expansión de negocio, tanto desde el punto de vista de la inversión en infraestructura con la construcción de nuevas redes, como en la captación de nuevos puntos de suministro. En Madrileña Red de Gas hemos implantado numerosas iniciativas y proyectos que han desembocado, según comentamos, en excelentes resultados de crecimiento.

A pesar de ser un periodo complicado por los cambios de hábitos de consumo, asociados a la transición energética y los altos precios del gas, hemos mantenido en 2023 un balance positivo en el crecimiento de los puntos netos de la compañía.

Este año continuamos en buena senda en cuanto a la cifra de nuevas instalaciones de Gas Natural, tanto como consecuencia directa de las acciones comerciales de la Dirección de Expansión (11.091 nuevas instalaciones)

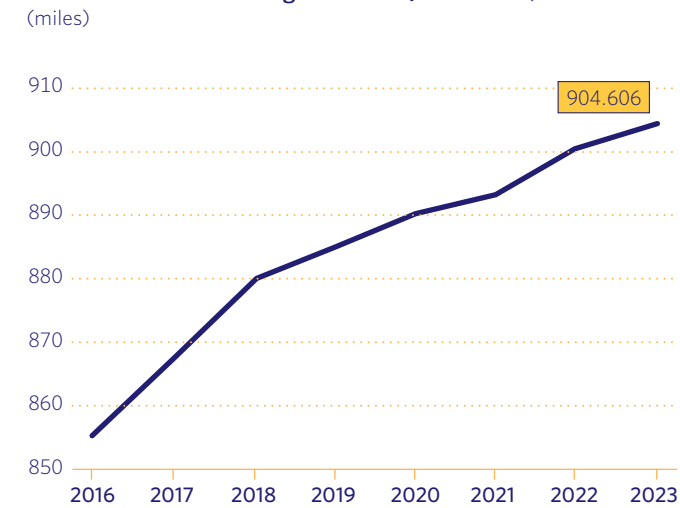
como por las puestas en servicio a partir del proyecto de transformación de instalaciones de propano (5.177), en total hablamos de 16.268 nuevas instalaciones.

La aparición de nuevas tecnologías y los requisitos impuestos para la eficiencia energética en nueva edificación, marca la evolución general del mercado.

Esto supone para la nueva edificación un descenso paulatino de nuevas altas, mientras que para el resto de tipologías las cifras se mantienen sin grandes cambios, en buena medida debido al elevado volumen de puntos de suministro potenciales de los que disponemos, tanto para nuevas instalaciones como para reposición, y especialmente a los importantes esfuerzos comerciales que hemos realizado.

Actualmente somos líderes de crecimiento en España. En 2023 la CNMC (Comisión Nacional de Mercados y la Competencia) publicó los resultados finales de los "Informes Trimestrales del mercado de gas natural en España" para 2022. En ellos Madrileña Red de Gas se consolida como la

Puntos de suministro de gas natural (2016-2023)



empresa distribuidora de gas natural con mayor crecimiento neto anual.

De acuerdo a los informes trimestrales publicados por la CNMC correspondientes a 2023, (MRG se ha convertido en la distribuidora de gas con más puntos de suministro activos en la Comunidad de Madrid, 904.606.

Continuamos extendiendo la red de gas natural a nuevos municipios a la par que abordamos nuestro compromiso en la reducción de instalaciones y redes de GPL a través de la transformación. Examinando la comparativa de los últimos tres años se evidencia nuestra tendencia de crecimiento en la distribución de gas natural.

En 2023 las inversiones totalizaron 13,3 millones de euros, algo menor a los 17,6 millones en 2022. La compañía mantiene el nivel de inversión en redes propias y otros proyectos. Hemos invertido un total de 9,5 millones de euros, de los que 6,5 millones de euros se han destinado a la expansión de la red de distribución de gas natural tal y como hemos recogido en el capítulo 9: Impacto Social

Crecimiento de MRG en la distribución de gas natural

	Red gas natural (km)	Red GPL (km)	Puntos de suministro gas natural	Plantas satélite GNL	Plantas satélite GLP
2021	5.886,87	356,65	893.311	5	157
2022	5.904,37	155,99	900.911	5	128
2023	5.926,73	110,71	904.606	5	92

Datos a cierre de año

**Actualmente somos líderes de crecimiento en España. En 2023 la CNMC (Comisión Nacional de Mercados y la Competencia) publicó los resultados finales de los "Informes Trimestrales del mercado de gas natural en España" para 2022. En ellos Madrileña Red de Gas se consolida como la empresa distribuidora de gas natural con mayor crecimiento neto anual**

### Nuestras acciones comerciales

#### Campañas generales de ahorro para instalación en viviendas:

En 2023 iniciamos el ejercicio con el lanzamiento de las nuevas campañas comerciales para fomentar la comercialización poniendo foco específico en cada nicho de mercado, dirigidas a la impulsión de nuevas canalizaciones y saturación de las existentes con impacto sobre cada vivienda con oferta específica de su interés.

Destacamos las siguientes campañas:

- Para descentralizaciones con aportaciones de hasta 800€/punto suministro
- Instalaciones plurifamiliares con aportaciones de hasta 550€/punto suministro
- Instalaciones unifamiliares con aportaciones de hasta 650€/punto de suministro
- Apostamos por la hibridación Fotovoltaica/Aeroterminia + gas natural con aportaciones de hasta 450€.

#### Lanzamiento de nueva campaña digital en Redes Sociales

En 2023, realizamos campañas a través de las grandes redes Facebook e Instagram, dirigidas a 37 municipios a fin de captar puntos de suministro del mercado de saturación horizontal.

#### Campañas de Telemarketing

Durante el primer semestre del año, prorrogamos las campañas de telemarketing con el objetivo de movilizar todos los puntos de suministro potenciales en los mercados de saturación vertical (SV) y saturación horizontal (SH).

#### Publicación en medios de comunicación

Durante 2023, desarrollamos diferentes acciones de difusión a través de los medios, destacando:

- Publireportaje en la revista de los municipios del norte de Madrid "AQUÍ EN LA SIERRA".
- Reportaje sobre H2 verde en la revista sectorial AGREMIA junto a publicidad sobre MRG.

#### Dosieres Publicitarios

Este año hemos elaborado dosieres de publicidad para poder llegar a nichos de mercado de difícil acceso, como son los depósitos de GLP propiedad de las Comunidades de Propietarios o salas de calderas con sistemas antiguos y obsoletos donde la mejor solución energética es individualizar el sistema.

Con la misma intención hemos diseñado folletos específicos por mercados de gran consumo, dirigidos a la actividad empresarial, con argumentos de venta para ayudar a nuestro canal comercial.

#### Nuevo programa de referidos de MRG

Durante 2023 hemos impulsado el nuevo programa de referidos de MRG que estuvo disponible a finales del mes de junio. El objetivo de este programa es premiar a aquellos clientes que recomienden exitosamente a uno de sus contactos, obteniendo un regalo él y su amigo.

Al desarrollarlo en interno en nuestra compañía y no depender de un tercero, las ventajas que ofrece son infinitas ya que es un proceso a medida específicamente desarrollado para MRG, y totalmente integrado en el que no se comparten datos con terceros, es auto gestionable, fácil de configurar y totalmente automatizado (Member Gets Member).

#### Red de abanderados y otras acciones comerciales

- Se ha ampliado nuestra red de abanderados con 12 nuevos centros.
- Hemos modernizado nuestra herramienta de comparativa energética.

### Acciones sobre el mercado de Nueva Edificación

Si durante 2022 la tendencia en nueva edificación ya cambió, durante 2023 se ha puesto de manifiesto la consolidación de otras soluciones para las necesidades energéticas de las edificaciones, como la aeroterminia y la geoterminia.

Este año se ha confirmado cómo ha cambiado la predisposición hacia los sistemas renovables, sobre todo aeroterminia, así como la tendencia a la centralización de calderas.

Desde la Dirección de Expansión hemos seguido trabajando activamente con los promotores, manteniendo reuniones con cada uno de ellos para hacerles ver que utilizar un sistema de gas natural en el presente es la puerta de entrada al Biogás o al H2 en el futuro, y sobre todo, promoviendo la hibridación aeroterminia - gas natural, incidiendo en importantes aspectos como la mejora de la eficiencia energética, el mantenimiento de calificación, menor coste del ciclo de vida, fiabilidad, mejora de la garantía de servicio. Además, hemos lanzado una campaña específica en nueva edificación con aportaciones económicas para ayudar a los promotores.

Por último, queremos destacar como a lo largo del año, hemos gestionado 17 redes de terceros para los futuros desarrollos urbanísticos donde, a través de la firma de un convenio de colaboración con los promotores del suelo, construiremos las futuras redes preparadas para gases renovables dando entrada también a las futuras redes de H2. Son en total 14,4 km de redes de distribución para abastecer a más de 3.000 viviendas en el futuro.

### Acciones sobre el Mercado de Gran Consumo

En el capítulo de Impacto Social detallamos las actuaciones significativas del periodo en este mercado, pero si queremos al menos señalar en este apartado como hemos conseguido alcanzar los objetivos que nos habíamos planteado, logrando

397 nuevos suministros, con un consumo asociado de 180 GWH.

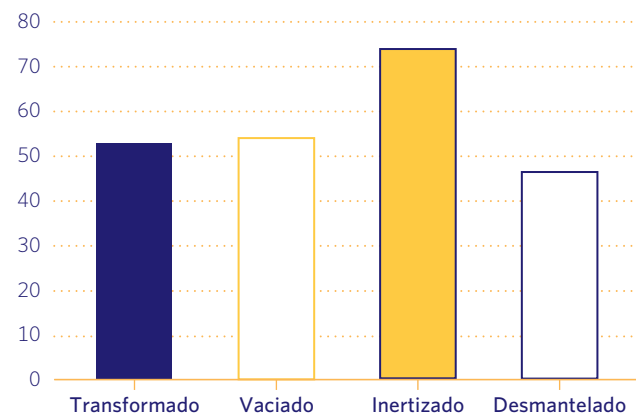
Estamos viviendo una situación de riesgo ante los cambios reglamentarios y la confusión que se genera en torno a ellos, en concreto la nueva Directiva de Eficiencia Energética 2023/1791, con interpretaciones erróneas que señalan equivocadamente la prohibición de calderas que contemplen el uso directo del gas desde el 1 de enero de 2026. Sin embargo, el buen trabajo de nuestra red comercial capaz de aclarar todas las dudas, y la eficiencia energética del gas natural nos han permitido seguir ganando confianza en los clientes y continuar creciendo.

### Mercado GLP 2023

En este último ejercicio ha finalizado la fase final del proyecto de transformación de más de 15.000 puntos de suministro en planificación para los años 2022 y 2023. Proyecto que supone facilitar el acceso a una energía más limpia, continua y fiable.

Durante el año 2023 se ha realizado la transformación a gas natural a más de 3.500 puntos de suministro, actuando

Operaciones GLP



los municipios de Cubas de la Sagra, Griñón, Las Rozas de Madrid, Leganés, Moraleja de Enmedio, Móstoles, San Agustín de Guadalix, Sevilla la Nueva, Villanueva de la Cañada y Villanueva del Pardillo, dejando liberado de gas propano (GLP) a 6 de ellos.

En 2023 hemos destinado más de 3 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.

A parte de este trabajo, se ha continuado avanzando en la digitalización y automatización de los procesos de generaciones de órdenes para ejecutar en campo y en la resolución de las reclamaciones con un tiempo de atención inferior a 48 horas.

Para el ejercicio del año 2024, tenemos previsto realizar la transformación a gas natural de más de 3000 viviendas con lo que se completaría la transformación del municipio de Leganés y Griñón y todas las instalaciones en las que actualmente tenemos viabilidad de conexión a la red de Gas Natural además de actuar en los municipios de Soto del Real, Miraflores de la Sierra y Los Molinos.

**Puestas en servicio marcadas por la eficiencia**

En 2023 hemos seguido enfocados en la mejora de los procesos vinculados a las puestas en servicio, implantando mejoras beneficiosas para todos los participantes: consumidores, empresas instaladoras y Madrileña Red de Gas. Algunas de las mejoras significativas han sido:

- Conscientes de que la falta de accesibilidad a vivienda a tiempo, en muchas de las solicitudes de cese de comercializadoras, repercuten en el volumen de altas nuevas, este año se hemos hecho hincapié en dicha gestión, acelerando el envío de equipos de descuelgue en zonas sin acceso. Esto

ha permitido agilizar e incrementar el volumen de altas, alcanzando un porcentaje de recuperación de clientes en esta situación del 14,43%.

- Hemos procedido a subsanar, durante la misma visita de alta, pequeños defectos en instalaciones antiguas que de otro modo habrían obligado al cliente a realizar un desembolso económico inesperado, asumiendo nosotros ese importe. Esta acción nos ayuda claramente a incrementar la satisfacción de los usuarios, pero también nos permite como distribuidora a reducir el coste de intervención, al disminuir el número de visitas necesarias para la puesta en servicio.
- Continuamos mejorando la gestión de la documentación a través de la Oficina Virtual y facilitando el acceso a nuestros instaladores.
  - La vinculación de los expedientes creados en la web a nuestros sistemas a tiempo real ha permitido tener el control total de la información facilitada al cliente, reduciendo a cero los errores humanos respecto a la disponibilidad de los CUPS facilitados, así como la agilización de la inclusión de nuevos puntos a dichas solicitudes.
  - Tener una buena base configurada para la gestión de cortes de gas de instalaciones comunes en los casos que es necesario ampliar la instalación, ha servido también para que se haya podido ampliar el proceso, incluyendo también los casos donde la instalación tenga que ser modificada. De este modo, se sigue apostando por agrupar en un único espacio cualquier gestión que deban hacer las empresas instaladoras con Madrileña Red de Gas, reduciendo los tiempos de dichos trámites y dando más visibilidad al estado exacto en el que se encuentra el proceso solicitado.

- Por otro lado, llevamos apreciando que en los últimos años los cambios de normativa, ordenanzas municipales y el coste del metro cuadrado de suelo han promovido el incremento en el cambio de uso de superficies planteadas para locales comerciales a viviendas, los cuales no disponían de suministro de gas y ahora lo demandan. Esto ha derivado en un crecimiento en la gestión documental en este sentido, ya que al no aplicar la normativa igual a un uso que a otro, documento a tener en cuenta para la correcta puesta en servicio de las instalaciones. Implementar la aportación de dicho documento por la web ha permitido una mayor trazabilidad de estos casos, la comunicación entre las partes intervinientes en el proceso, así como la unificación de la documentación asociada al punto de suministro.
- Seguimos apostando por la inversión en la digitalización, con proyectos en curso como el libre acceso a los instaladores a nuestros puntos de suministro potenciales y red de distribución, o la inclusión de la gestión documental de las altas Gran Consumo en la Oficina Virtual.

**Nuestro esfuerzo por avanzar en la distribución de Gases Renovables**

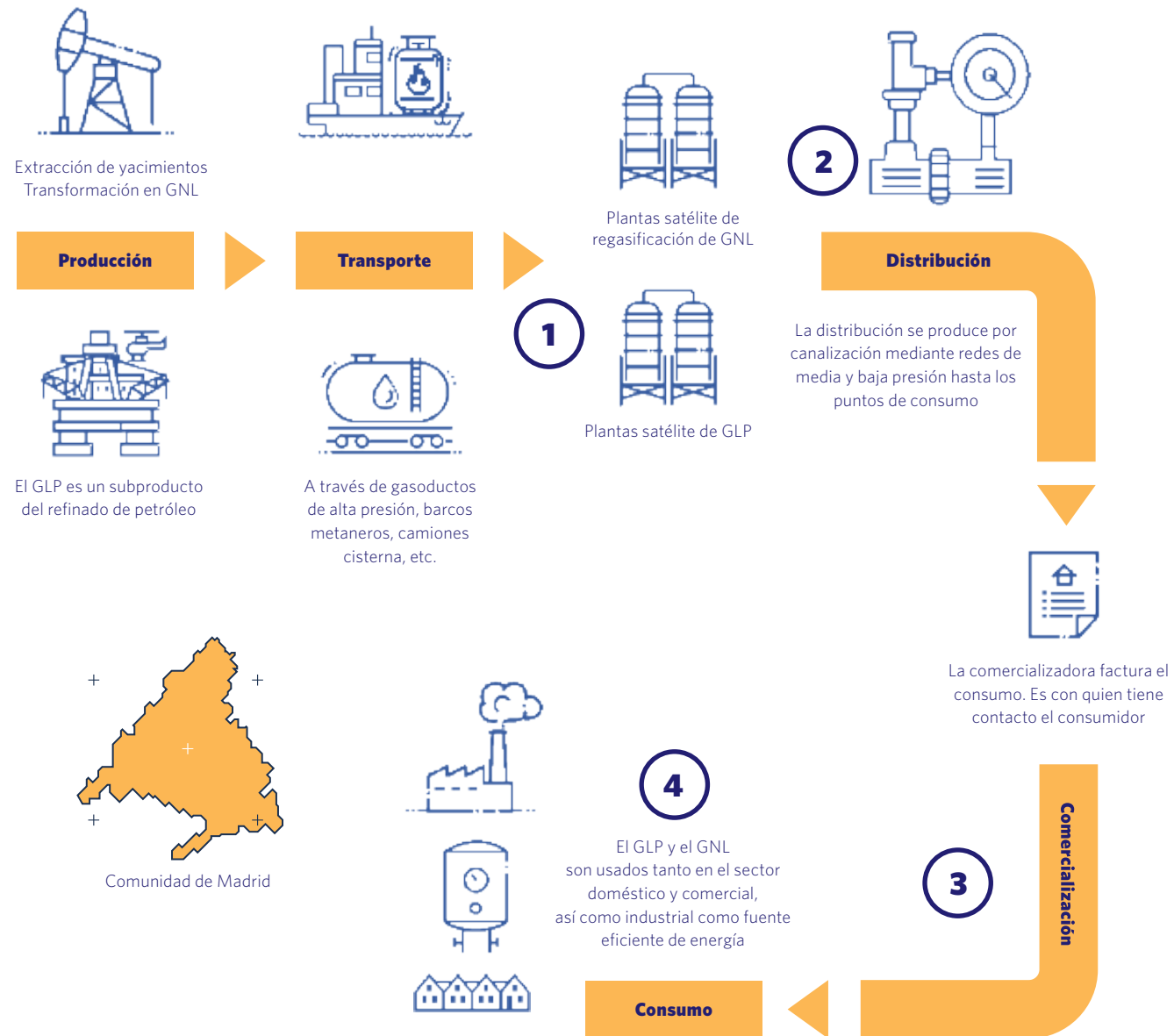
Aunque en el capítulo cinco detallamos el esfuerzo que como compañía estamos realizando para afrontar los riesgos y oportunidades que nos brinda la necesaria transición energética, en nuestro caso vinculada a la capacidad de distribución de gases renovables, H2 y biogás, nos parecía importante en este capítulo de Negocio Sostenible no olvidarnos de ello y animar a su lectura.

La extensión futura de la red y nuestra capacidad de mantener una cuota de puntos activos de suministro, está vinculada al desarrollo de nuestras capacidades inversoras y técnicas en esta línea de innovación y desarrollo.

**Cadena de  
suministro**



Principales actividades de nuestra cadena de suministro



**Nuestra actividad**

**1 Distribución**

Aseguramos el abastecimiento de gas a través de nuestras plantas satélite de GNL y GLP.

**2**

A través de nuestra red de distribución, distribuimos gas a 61 municipios de la Comunidad de Madrid y 5 distritos de Madrid Capital.

**Nuestros procesos**

- Captación puntos de suministro
- Transformación / Puesta en servicio
- Operación
- Atención de urgencias
- Mantenimiento
- Reseguimiento de fugas
- Vigilancia de la red
- ATR (Acceso de Terceros a la Red)
- Verificación y medida

**Nuestros clientes**

**3 Comercializadoras**

Abastecen el consumo de gas natural de los usuarios finales, suministrando desde nuestra red de distribución conectada a una Planta Satélite de nuestra propiedad.

En el caso del GLP, somos nosotros quién comercializamos directamente con los usuarios finales.

**4 Usuarios finales**

Cubrimos las necesidades de gas natural de nuestros clientes a través de nuestra red de distribución, garantizando la seguridad y el mantenimiento de la red.

**Nuestros procesos**

- Puesta en servicio
- Inspección periódica
- Operaciones domiciliarias
- Transformación de puntos de suministro GLP
- Lecturas
- Detección de fraude
- Atención de urgencias
- Atención al cliente (Call Center)
- Control de calidad

Las principales actividades de nuestra cadena de suministro son todas aquellas relacionadas con la ampliación de nuestras infraestructuras, redes y activos propios de la distribución, así como la prestación de todos los servicios técnicos relacionados con la operación y mantenimiento de los Sistemas de Distribución y el aseguramiento del suministro de gas a los usuarios de los diversos municipios de la Comunidad de Madrid en los que opera.

7.1 Nuestros proveedores

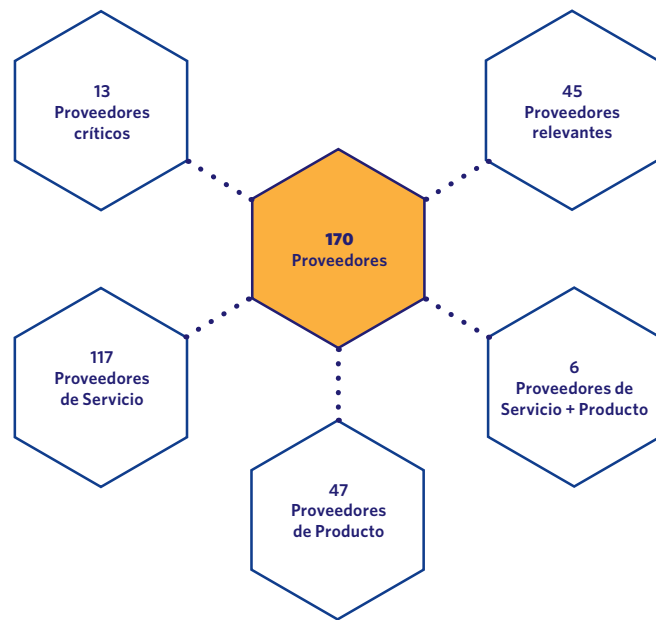
Para la realización de las distintas actividades de nuestra cadena de valor, contamos con un gran volumen de proveedores, siendo estos, un elemento clave de nuestros procesos. En Madrileña Red de Gas consideramos:

- **Proveedores críticos**  
Son aquellos que se dedican a las siguientes actividades de nuestra cadena de valor: 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) y fabricante de contadores.
- **Proveedores de servicios relevantes**  
No necesariamente son críticos. Servicio relevante es aquel que resulte sensible desde la perspectiva de calidad al requerirse el cumplimiento de condiciones específicas técnico-legales para la realización de los trabajos, que en su gran mayoría tienen su origen en la legislación vigente. En consecuencia, estos proveedores deben estar dados de alta en nuestra herramienta de Coordinación de Actividades Empresariales.

Con respecto a la homologación de nuestros proveedores, en los procesos críticos de negocio, trabajamos con proveedores homologados a fin de obtener elevados niveles

## 7. Cadena de suministro

### Proveedores en 2023



de seguridad, calidad, mejores plazos y precios y respeto por el medio ambiente en las actuaciones.

Además, los proveedores de servicios relevantes, que además sean proveedores críticos, y que pretendan desarrollar cualquier actividad para MRG, deben superar las etapas de evaluación inicial y homologación.

En este sentido, durante el año 2023 no se ha llevado a cabo ningún proceso de externalización nuevo, ni hemos tenido cambios importantes en nuestra cadena de suministro.

Por otro lado, en 2023 hemos trabajado con 170 proveedores en total, tanto de productos como de servicios, siendo:

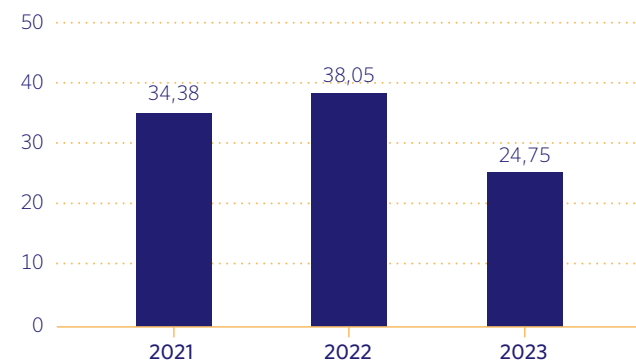
- 13 de ellos, proveedores críticos.
- 45 proveedores relevantes, 9 de ellos clasificados también como críticos.

Señalar que, el 80% de todas las compras que hemos realizado durante el año 2023, las hemos realizado únicamente con 24 proveedores en total. La facturación total durante el año 2023, se aproximó a los 25 millones de euros.

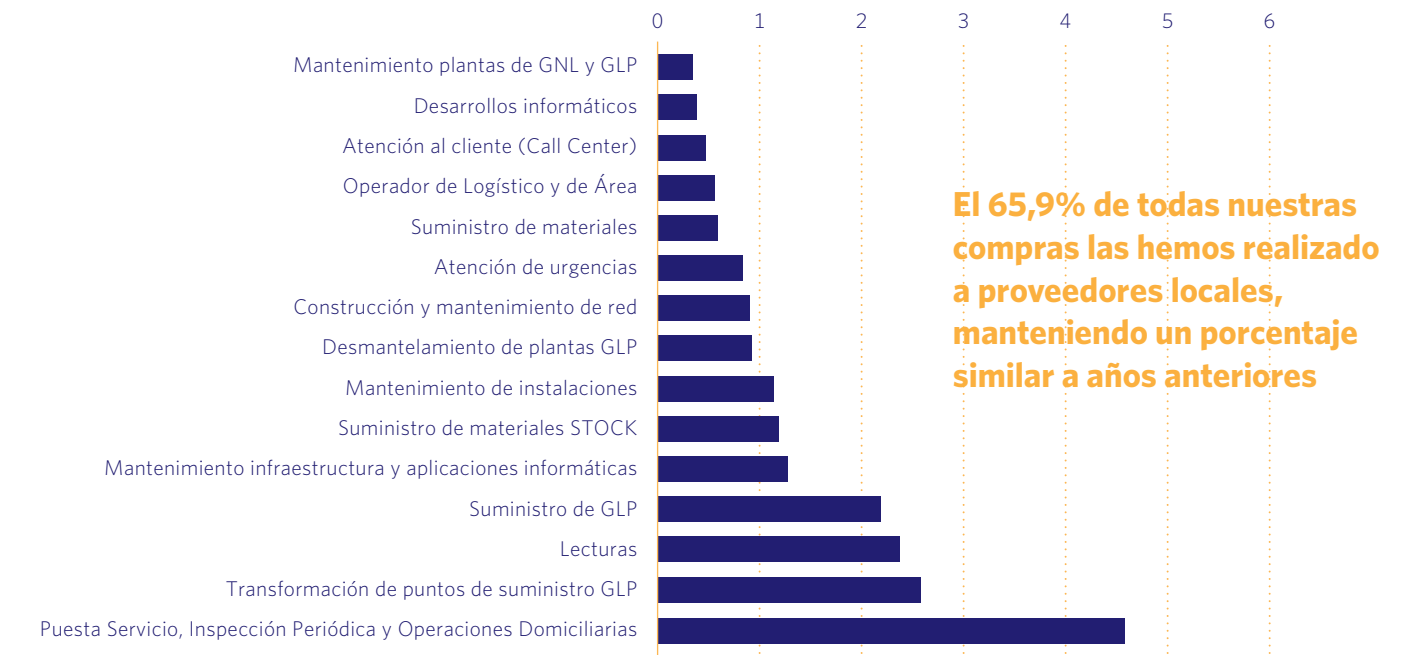
Además, en Madrileña Red de Gas apoyamos y fomentamos nuestro abastecimiento a través de proveedores cercanos al lugar donde se ubican nuestras operaciones significativas, es decir, aquellos situados dentro de la Comunidad Autónoma de Madrid. De esta manera, además de garantizar el suministro, ayudamos a lograr una economía local estable a la vez que mantenemos las relaciones comunitarias.

En este sentido, de los 170 proveedores con los que hemos trabajado durante 2023, 112 se localizan en la Comunidad de Madrid, es decir: El 65,9% de todas nuestras compras las hemos realizado a proveedores locales, manteniendo un porcentaje similar a años anteriores. Con respecto al porcentaje de facturación, durante 2023, un 82% de todas nuestras compras se han realizado a proveedores de la Comunidad Autónoma de Madrid, promoviendo y fortaleciendo así la actividad local.

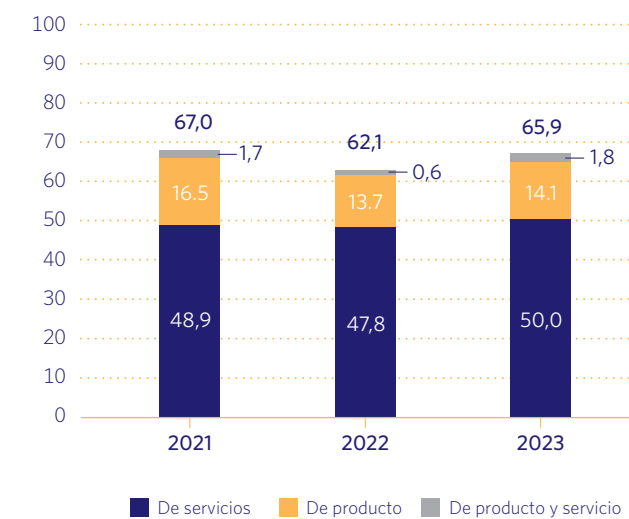
### Facturación a proveedores (millones €)



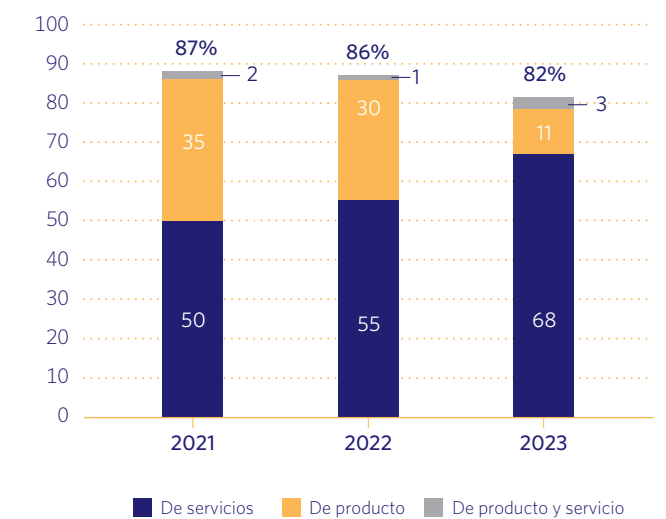
### Principales actividades de facturación (millones de euros)



### Proveedores locales (%)



### Compras locales (%)





**Desde Madrileña Red de Gas garantizamos que nuestros proveedores mantengan un compromiso con el respeto y promoción de los valores éticos y de sostenibilidad en todos los ámbitos de su organización y actividad, conforme a lo valores y compromisos asumidos en nuestra Política de Sostenibilidad**

**7.2 Gestión sostenible de nuestra cadena de valor**

En Madrileña Red de Gas somos conscientes de que las prácticas sostenibles en la gestión de la cadena de suministro, son cada vez más importantes. Por ello, intentamos gestionar nuestros impactos ambientales, sociales y económicos, así como fomentar prácticas de buen gobierno, a lo largo del ciclo de vida de nuestros bienes y servicios.

Desde Madrileña Red de Gas garantizamos que nuestros proveedores mantengan un compromiso con el respeto y promoción de los valores éticos y de sostenibilidad en todos los ámbitos de su organización y actividad, conforme a lo valores y compromisos asumidos en nuestra Política de Sostenibilidad.

En Madrileña Red de Gas estamos comprometidos con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos, en todas nuestras operaciones, nuestra cadena de valor y en todos los lugares donde operamos, tal y como recoge nuestra Política de Derechos Humanos.

Con el objetivo de extender los principios de sostenibilidad a lo largo de nuestra cadena de suministro, este compromiso se amplía a nuestros proveedores a través de la Política de Compras Sostenibles y el Código de Conducta para

Proveedores, de obligado cumplimiento por parte de los mismos.

Así, para cumplir con el compromiso de responsabilidad en toda la cadena de valor, nuestros proveedores deben cumplir con los Principios de Negocio Responsable recogidos en nuestra Política de Compras Sostenibles, basados en el despliegue de los valores básicos: Integridad, Compromiso, Transparencia y cumplimiento con los Derechos Humanos, especialmente los relacionados con eliminar e impedir cualquier forma o modalidad de trabajo forzoso, garantizando a su vez los derechos de los trabajadores a ejercer la libertad de asociación o negociación colectiva y empleo digno, así como el rechazo a todo tipo de trabajo infantil y el respeto de los derechos de las comunidades de minorías étnicas. Ninguna de nuestras operaciones o proveedores, se consideran con riesgo significativo de presentar casos de incumplimiento de dichos derechos.

A través de nuestras cláusulas contractuales se establece la necesidad de que nuestra cadena de suministro identifique sus contribuciones potenciales y reales a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030 de Naciones Unidas.

Sumado a todo lo anterior, la calidad y seguridad de nuestros servicios, la protección del medio ambiente, así como la seguridad y salud de los trabajadores, son pilares básicos de nuestra compañía, conforme a los cuales, entre otros, se encuentra implantado y certificado nuestro Sistema Integrado de Gestión. En este sentido, las actividades de nuestros proveedores se integran en dicho Sistema, asumiendo como propios los compromisos establecidos por Madrileña Red de Gas, los cuales son comunicados y supervisados durante el desarrollo de sus actividades.

Además, nuestros proveedores, así como sus empleados, disponen de la posibilidad de realizar denuncias, o resolución de dudas o conflictos, por medio de los canales de contacto

habituales. Todas las denuncias se tratan de forma estrictamente confidencial y reservada.

**Valoración ESG de nuestros proveedores**

En Madrileña Red de Gas, contamos con una herramienta externa de registro y precalificación de proveedores, disponible para los usuarios autorizados de las empresas participantes. Dicha herramienta, permite una visión del posicionamiento de nuestros proveedores en materia de Sostenibilidad, así como su comparativa con otras empresas del sector, mediante la realización de cuestionarios.

A lo largo del año 2023, del total de proveedores con los que hemos trabajado, 46 han sido valorados de acuerdo a los ejes anteriores.

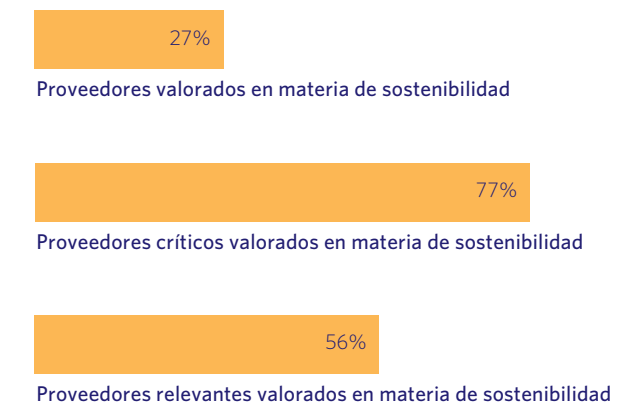
La metodología de valoración se basa en una puntuación en una escala de 0 a 100 para cada bloque, con el aporte de las evidencias documentales correspondientes, obteniendo un resultado global en ESG y clasificando a cada proveedor.

En relación a esta valoración, tal y como se establece en las actuales cláusulas contractuales con nuestros proveedores, es voluntad de Madrileña Red de Gas que todos sus contratistas promuevan políticas de sostenibilidad encaminadas a alcanzar el máximo nivel de puntuación de sostenibilidad (Nivel A) en el portal de proveedores.

En este contexto, durante el mes de septiembre desarrollamos un Programa de Desarrollo de Proveedores en materia de ESG. El objetivo de este programa es ayudar a nuestros proveedores a mejorar su valoración en materia de Sostenibilidad, ayudándoles a corregir desviaciones y acompañándolos en la cumplimentación de los cuestionarios. Así, en colaboración con un responsable de la herramienta de registro y precalificación de proveedores, llevamos a cabo las siguientes actividades:

- La identificación de los proveedores dados de alta en la herramienta, susceptibles de participar

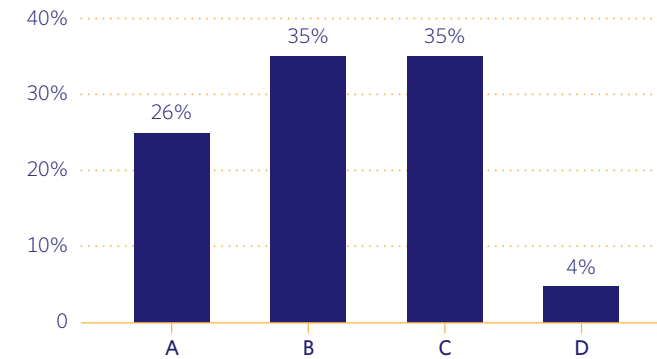
**46 de nuestros proveedores han sido valorados en 2023 (%)**



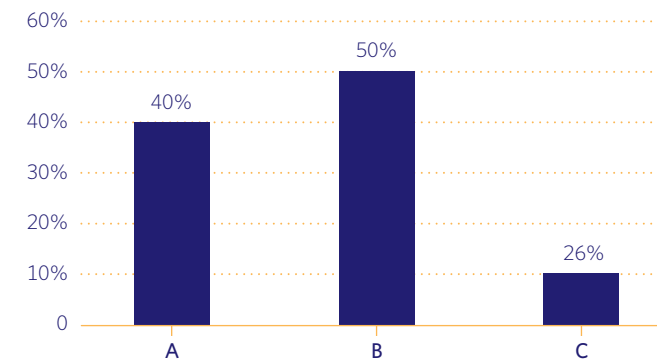
ESG Score	Valoración	Categoría / Nivel
A+	95-100	Excelente "Platinum"
A	75-95	Alto "Gold"
B	50-74	Medio-Alto "Silver"
C	25-49	Medio-Bajo
D	0-24	Bajo

## 7. Cadena de suministro

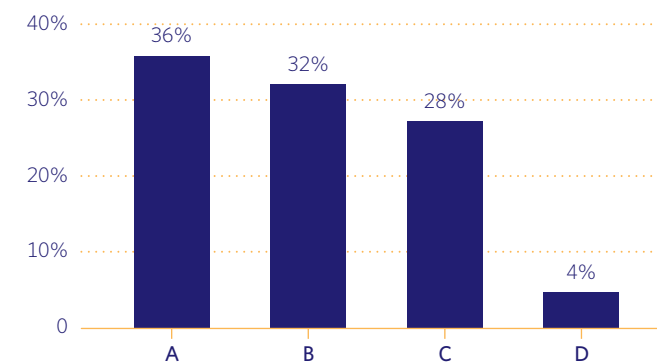
### Clasificación ESG de proveedores, 2023



### Clasificación ESG de proveedores críticos, 2023



### Clasificación ESG de proveedores relevantes, 2023



en el programa. En total, fueron seleccionados un total de 11 proveedores.

- El envío de comunicaciones a dichos proveedores con información acerca del programa y la propuesta de participación en el mismo.
- El desarrollo de reuniones con los proveedores participantes. Se realizaron un total de 3 reuniones, dónde se verificaron las respuestas del proveedor en el cuestionario ESG y se solicitaron evidencias para contrastar la información.
- La creación de un plan de mejora basado en los requisitos no conformes.

Tras la realización del programa, 2 de nuestros proveedores subieron su puntuación de B a A.

En Madrileña Red de Gas tenemos como meta fomentar el desarrollo y acompañamiento de nuestros proveedores para mejorar sus capacidades en ESG y la minimización de sus riesgos, especialmente en lo que respecta a la huella de carbono, la economía circular, la seguridad y salud laboral o la ciberseguridad.

Adicionalmente a lo anterior, la herramienta de registro y precalificación de proveedores con la que trabajamos, también nos ofrece un mayor rigor y detalle de nuestros proveedores a través de evaluaciones de documentación y auditorías físicas in situ, llevadas a cabo por evaluadores cualificados. Estas auditorías brindan una mayor validación de las políticas y procesos documentados de los proveedores en áreas clave como calidad, seguridad y salud, sostenibilidad, recursos humanos y medio ambiente.

En este contexto, indicar que, a lo largo de 2023, no hemos dado de alta nuevos proveedores, ni identificado proveedores con impactos ambientales o sociales negativos significativos, potenciales y reales.

Destacar igualmente, durante 2023 no se ha recibido ninguna denuncia por el canal de denuncias relativa a la cadena de suministro ni al modelo de aprovisionamientos de la compañía, basado en la libre competencia, transparencia, gestión de la corrupción e igualdad de trato.

### Impulso a compras más sostenibles

Un año más, como miembros de la Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE), hemos asistido al último congreso celebrado el pasado 28 de junio en IFEMA bajo el lema "Transformar desde Compras: Es el momento".

Tecnología e innovación, sostenibilidad, liderazgo y talento fueron los protagonistas de una agenda con la que se puso en relieve el potencial de Compras para liderar la transformación a la que las organizaciones han de hacer frente en un entorno empresarial en constante movimiento por diversos factores, tales como aumento de precios de las materias primas, las interrupciones de la cadena de suministro, la necesidad de innovar para diferenciarnos, las dificultades para encontrar talento, o la creciente presión para que las organizaciones incorporen en sus prácticas de Compras los criterios de sostenibilidad.

AERCE es una asociación profesional sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es impulsar una gestión de compras sostenible que permita optimizar costes y aumentar la productividad de las empresas.

**Impacto  
ambiental**



## 8. Impacto ambiental

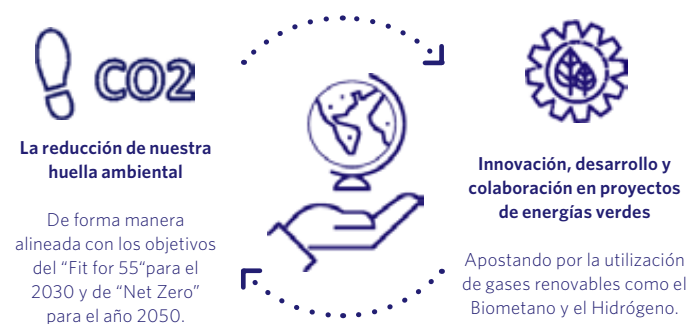
### 8.1 Nuestro desempeño ambiental

Durante el año 2023, nuestro desempeño en materia de Medio Ambiente se ha centrado, entre otras, en las siguientes actividades:



### 8.2 Impacto en el cambio climático

Como se ha ido comentando a lo largo de este informe, y en especial, en el Capítulo 5.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición, en Madrileña Red de Gas afrontamos los riesgos que supone para nosotros el cambio climático y la transición energética, a través de un compromiso y una robusta estrategia basada en:



### Nuestros objetivos contra el cambio climático para el año 2023



### Nuestros objetivos

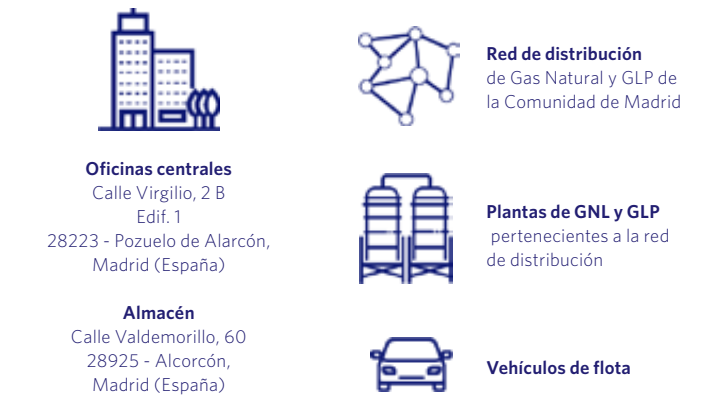
En Madrileña Red de Gas, en línea con nuestro compromiso de lucha contra el cambio climático, establecimos los siguientes objetivos para el año 2023.

En relación a estos objetivos, y de manera general, en Madrileña Red de Gas hemos logrado reducir notablemente nuestro consumo eléctrico, así como reducir en un 47% nuestra producción total de residuos. Asimismo, hemos reducido nuestra Huella de Carbono en un 51% y hemos sido capaces de certificarnos y obtener el sello Gold Standard concedido por OGMP 2.0.

### Nuestra Huella de carbono

Un año más, durante 2023 calculamos la huella de carbono asociada a nuestras actividades, incluyendo las emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (GEI) (Alcance 1), las emisiones indirectas de GEI por generación de la

### El alcance y límites contemplados para el cálculo de nuestra huella de carbono son el siguiente:



energía eléctrica adquirida y consumida (Alcance 2), así como las emisiones indirectas que se producen en la cadena de valor (Alcance 3).

Para el cálculo hemos tomado en consideración los siguientes referenciales:

- Especificaciones de la norma ISO 14064-1:2019.
- GHG Protocol.
- Metodología EMEP/EEA e *IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories*.
- Documentos de apoyo elaborados para el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción, creado por el "Real Decreto 163/2014, de 14 de marzo, por el que se crea el registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono".
- Procedimientos internos de la compañía.

## 8. Impacto ambiental

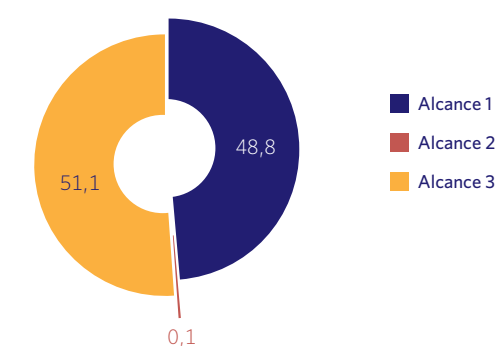
### Inventario Emisiones GEI por alcance y tipo de fuente (tCO<sub>2</sub>e)

	2021	2022	2023
<b>Alcance 1</b>			
<b>Emisiones de combustión en fuentes estacionarias</b>	<b>446,68</b>	<b>334,76</b>	<b>88,73</b>
Calderas vaporización GNL	5,74	1,89	1,70
Calderas vaporización GLP	437,67	332,78	86,06
Calderas ACS y grupo electrógeno oficinas	3,26	0,08	0,96
<b>Emisiones fugitivas por mermas de gas</b>	<b>16.074,13</b>	<b>14.592,65</b>	<b>16.858,35</b>
Emisiones intrínsecas (fugas en redes y acometidas, IRC/IRI y permeación PE)	12.115,07	11.096,11	13.417,22
Emisiones operacionales (fugas en mantenimientos, puesta en servicio y cese)	30,28	36,57	29,32
Emisiones incidentales (fugas por daños de terceros e informadas por avisos)	3.928,78	3.459,97	3.411,81
<b>Emisiones fugitivas de refrigerantes en climatización</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Emisiones de combustión en fuentes móviles</b>	<b>78,98</b>	<b>89,42</b>	<b>98,83</b>
Vehículos propulsados por GN	57,17	61,64	63,76
Vehículos propulsados por GLP	0,00	0,00	0,00
Vehículos propulsados por gasolina, híbridos gasolina y gasolina apoyo al GN	21,81	27,79	35,07
Vehículos propulsados por gasóleo	0,00	0,00	0,00
<b>Total Alcance 1</b>	<b>16.599,79</b>	<b>15.016,84</b>	<b>17.045,91</b>
<b>Alcance 2</b>			
<b>Consumo Electricidad</b>	<b>66,10</b>	<b>97,31</b>	<b>50,55</b>
Oficinas	24,16	47,54	22,09
Plantas y ERMs	41,94	49,77	28,46
<b>Total Alcance 2</b>	<b>66,10</b>	<b>97,31</b>	<b>50,55</b>
<b>Alcance 3</b>			
<b>Emisiones indirectas ACV de combustibles y gas comercializado (upstream)</b>	<b>51.559,19</b>	<b>38.041,98</b>	<b>11.362,12</b>
Combustión en fuentes estacionaria	46,01	33,90	9,57
Combustión en fuentes móviles	20,22	22,94	25,37
Gas comercializado (upstream)	4.689,89	3.466,96	1.065,74
Gas comercializado (uso)	46.803,08	34.518,17	10.261,44
<b>Indirectas viajes</b>	<b>0,76</b>	<b>3,61</b>	<b>4,97</b>
Vehículos combustibles fósiles	0,00	0,00	0,00

	2021	2022	2023
<b>Inventario Emisiones GEI por alcance y tipo de fuente (tCO<sub>2</sub>e)</b>			
<b>(Cont. Alcance 3)</b>			
Vehículos eléctricos	0,00	0,00	0,00
Viajes en tren	0,76	2,46	2,33
Viajes en avión	0,00	1,15	2,64
<b>Indirectas in itinere</b>	<b>56,27</b>	<b>81,75</b>	<b>80,11</b>
Turismos	53,45	78,00	76,28
Vehículos eléctricos	0,00	0,23	0,25
Ciclomotores/Motocicletas	2,82	3,19	3,24
Metro/Tren/Cercanías	0,00	0,33	0,34
Autobús	0,00	0,00	0,00
<b>Transporte y tratamiento de los residuos generados</b>	<b>0,66</b>	<b>0,91</b>	<b>0,90</b>
Transporte Residuos No Peligrosos	0,37	0,51	0,48
Transporte Residuos Peligrosos	0,01	0,01	0,01
Tratamiento Residuos No Peligrosos	0,25	0,34	0,32
Tratamiento Residuos Peligrosos	0,04	0,05	0,08
<b>Adquisición de bienes y servicios</b>	<b>8.976,27</b>	<b>5.309,49</b>	<b>3.137,60</b>
Transporte debidas a los servicios de revisión de instalaciones de cliente	0,00	0,00	0,00
IRC de clientes	6.602,54	13.383,63	3.250,66
<b>Total Alcance 3</b>	<b>67.195,71</b>	<b>56.821,36</b>	<b>17.836,35</b>
<b>Total Huella de Carbono</b>	<b>83.861,60</b>	<b>71.935,51</b>	<b>34.932,82</b>

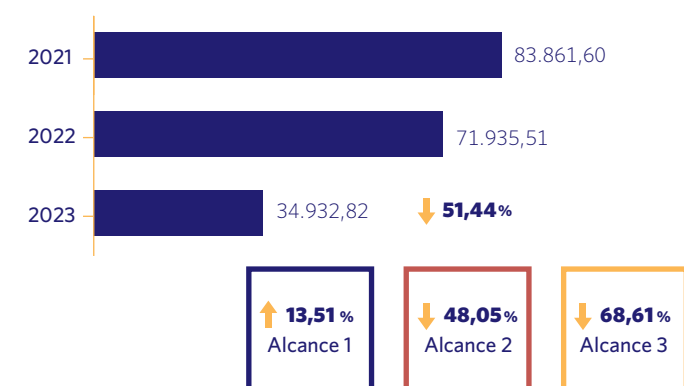
**34.932,82**  
(tCO<sub>2</sub>e)  
**Huella de Carbono 2023**

Distribución de emisiones por alcances (%)



## 8. Impacto ambiental

### Valor absoluto de la Huella de Carbono (tCO<sub>2</sub>e)



Los GEI incluidos en la HC son: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub>, HFC y PFC. Todos los resultados están reportados en CO<sub>2</sub>e, aplicando los Potenciales de Calentamiento indicados en el "IPCC Sixth Assessment Report".

Como podemos ver en los datos anteriores, durante 2023 hemos logrado reducir un 51,44% nuestra huella de carbono con respecto al ejercicio anterior.

El Alcance 2, relativo a nuestro consumo eléctrico, se ha reducido en un 48,05% de 2023 a 2022 por los siguientes motivos:

- Hemos redistribuido proporcionalmente el consumo eléctrico de nuestra sede entre las dos compañías que ocupamos la misma.
- Hemos desmantelado la mayoría de las plantas de almacenamiento de GLP con calderas que necesitan electricidad para funcionar.

Respecto a las emisiones de Alcance 3, estas han disminuido en un 68,61% con respecto a 2022 por varios motivos:

- Durante el año 2023, el número de puntos de suministro de GLP disminuyó un 47,93%, siendo transformados a gas natural, con la consiguiente reducción de la energía distribuida correspondiente al GLP.
- Las emisiones de metano, debidas a las fugas de gas natural identificadas en las instalaciones de los clientes, han disminuido un 75,62%.

### Comparativa con año base

No procede, al tratarse del segundo año de cálculo. Debido a que el año base se corresponde con la suma de las emisiones de los años 2021 y 2022, el análisis de la evolución de la huella de carbono completa con respecto al año base, se realizará cuando se completen dos series consecutivas de dos años, de manera que se obtengan resultados comparables.

### Otros indicadores de la huella de carbono

	2021	2022	2023
Intensidad de emisiones por GWh de gas vehiculado (tCO <sub>2</sub> e)/GWh)	7,71	7,35	4,09
Intensidad de emisiones por km de Red (tCO <sub>2</sub> e)/km)	13,50	11,89	5,79
<b>Emisiones directas de GEI</b>			
Intensidad de emisiones directas de GEI (tCO <sub>2</sub> e)/GWh)	1,53	1,54	1,99
Intensidad de emisiones directas de GEI (tCO <sub>2</sub> e)/km)	2,67	2,48	2,82
<b>Emisiones indirectas de GEI por energía importada</b>			
Intensidad de emisiones indirectas de GEI por energía importada (tCO <sub>2</sub> e)/GWh)	0,01	0,01	0,01
Intensidad de emisiones indirectas de GEI por energía importada (tCO <sub>2</sub> e)/km)	0,01	0,02	0,01
<b>Emisiones fugitivas de CH<sub>4</sub> de la Red</b>			
Intensidad de emisiones por m <sup>3</sup> de gas vehiculado (tCH <sub>4</sub> /10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> GN)	0,62	0,62	0,82
Intensidad de emisiones por km de Red (tCH <sub>4</sub> /km Red)	0,09	0,09	0,10

Por último, comentar que, con respecto a los resultados del cálculo de nuestra huella de carbono del año anterior realizamos, una vez más, su registro en la Oficina Española del Cambio Climático (OECC), obteniendo el sello CALCULO referido a 2022, registrando a su vez del correspondiente plan de reducción de la misma.

### Otros contaminantes atmosféricos

A continuación, mostramos las emisiones de contaminantes atmosféricos procedentes tanto de estaciones fijas de combustión, como de nuestra flota de vehículos.

Para el cálculo de las emisiones en fuentes estacionarias, aplicamos la metodología EMEP/EEA (EMEP/EEA Air Pollutant Emission Inventory Guidebook), calculando las emisiones en base al consumo de combustible y factores de emisión de los diferentes contaminantes, ambos en función de la tecnología empleada.

Por otro lado, la metodología que utilizamos para el cálculo de emisiones de combustión en fuentes móviles, está basada en la planteada en el Informe técnico de la Agencia Europea de

### Otros contaminantes atmosféricos (kg)

	2021	2022	2023
SO <sub>x</sub>	2,95	2,56	2,14
NO <sub>x</sub>	293,34	223,25	80,82
PM <sub>2,5</sub>	3,43	2,65	1,31
PM <sub>10</sub>	3,43	2,65	1,31
Plomo (Pb)	0,00222	0,00251	0,00347
Mercurio (Hg)	0,00071	0,00053	0,00014

Medio Ambiente: COPERT IV (Computer Program to Calculate Emissions from Road Transport), basada en la aplicación de factores de emisión de los diferentes contaminantes clasificados por tipología de vehículo, por categoría (Normas Euro) y por combustible empleado.



## 8. Impacto ambiental



- Menos residuos, menos contaminación
- Menos uso de materias primas finitas
- Menos gasto, al usar menos recursos
- Mayor aprovechamiento de recursos, al darles una segunda vida

### 8.3 Recursos y economía circular

En Madrileña Red de Gas estamos comprometidos por aprovechar al máximo los recursos e intentar dar una nueva vida a los residuos que generamos, en consonancia con las 7 erres de la Economía Circular.

#### Recursos

Bajo el marco de nuestro Sistema Integrado de Gestión Ambiental, en Madrileña Red de Gas disponemos de una sistemática establecida para el control y seguimiento del consumo de recursos, con el fin de garantizar una gestión adecuada de los mismos en nuestros centros de trabajo e instalaciones industriales (recursos naturales y energéticos) y en los vehículos de nuestra flota (consumo de combustible).

Como se puede apreciar en los resultados, mientras que el consumo de agua y combustibles de nuestra flota se ha mantenido en cifras similares al año anterior, el consumo de electricidad de nuestros edificios e instalaciones, así como nuestro consumo de papel, ha descendido notablemente.

Respecto al descenso en el consumo de electricidad, como se ha comentado anteriormente en el apartado de huella de carbono, como cabe esperar, a la vez que desciende el número de plantas de GLP pertenecientes a nuestra compañía, se va reduciendo el consumo asociado a las mismas. Por otro lado, en relación al consumo de papel, cada año avanzamos más en la digitalización de nuestros procesos, lo que se traduce en una disminución considerable del papel consumido.

#### Gestión de Residuos

Para garantizar el cumplimiento de dicho compromiso con la economía circular, y bajo el marco de nuestro Sistema Integrado de Gestión Ambiental, contamos con procedimientos específicos para la correcta gestión de los residuos.

Así, siempre que es posible se llevan a cabo actuaciones enfocadas a:

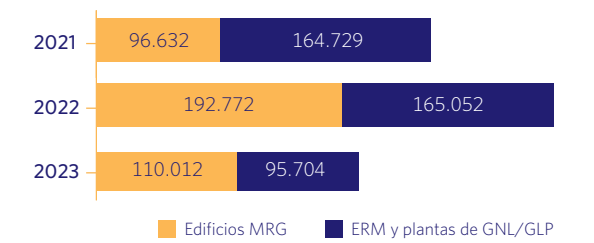
- Aplicar las técnicas y alternativas que prevengan la generación de residuos.
- Reducción en origen de la cantidad de residuos generados.
- Valorización interna o externa de los residuos (reutilización o reciclado).

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

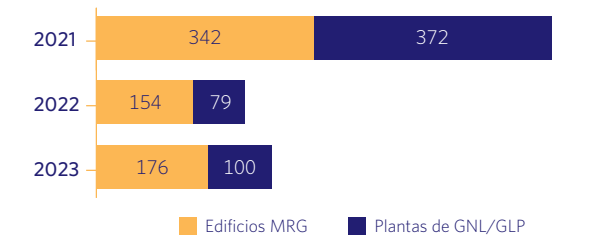
#### Consumo de Recursos

	2021	2022	2023
<b>Electricidad (kWh)</b>			
Edificios	96.632	192.772	110.012
ERMs y plantas de GNL y GLP	164.729	165.052	95.704
<b>Agua (m³)</b>			
Edificios	342	154	176
Plantas de GNL y GLP	372	79	100
<b>Papel (kg)</b>			
Papel oficina y ensombrado	4.413	4.927	1.075
<b>Combustible</b>			
Gasolina (L)	1.311	3.067	2.015
Natural Gas / NGV (kg)	20.709	20.738	21.004

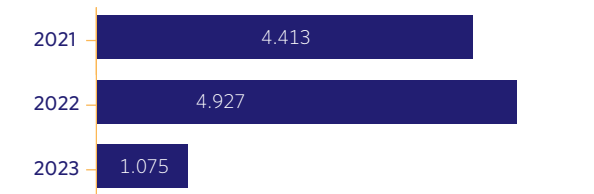
#### Consumo de electricidad (kWh)



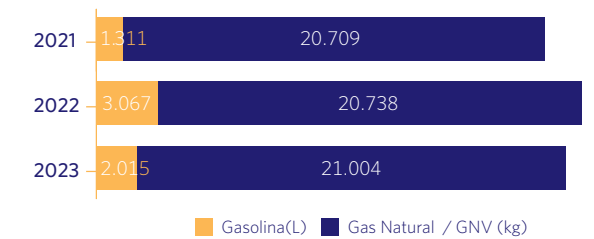
#### Consumo de agua (m³)



#### Consumo de papel (kg)



#### Consumo de combustible de la flota de vehículos de MRG



## 8. Impacto ambiental

Además, como filosofía general, se procura que aquellas actividades llevadas a cabo por nuestros contratistas, contemplen la gestión de todos los residuos que se generen durante la prestación del servicio, de cara a procurar la máxima simplificación de las gestiones. A tales efectos, incluimos las cláusulas contractuales correspondientes en los contratos, y exigimos a nuestros proveedores que estén legalmente habilitados para realizar dichas gestiones.

Con respecto a los principales residuos que pueden generarse en nuestras instalaciones (estaciones de regulación y medida, plantas de GNL y GLP), estos se deben fundamentalmente a las operaciones de mantenimiento, como, por ejemplo, grasas, trapos contaminados, filtros usados, etc.

Como se puede observar en los datos, la generación de Residuos Peligrosos se ve incrementada durante 2023 debido, principalmente, a la recogida de los Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) que hemos ido generando en los últimos años.

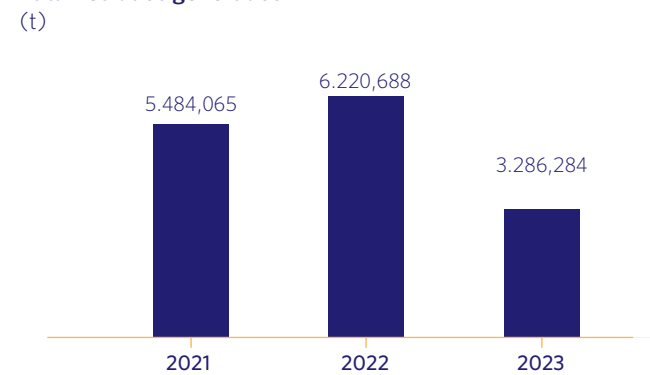
Respecto a los residuos No Peligrosos, durante 2023 hemos desmantelado un total de 37 plantas de GLP (63 depósitos), 23 plantas más que en el ejercicio anterior, con la consiguiente generación de residuos derivados de dicha actividad. Mencionar que, durante el año 2023, hemos realizado, y registrado por primera vez en la página web de la Comunidad Autónoma de Madrid, la Memoria Anual de Productor de Residuos Peligrosos, según establece la Ley 7/2022 de residuos y suelos contaminados para una economía circular.

Respecto al total general de residuos generados, como podemos apreciar, hemos producido un 47% menos de residuos con respecto al año anterior, debido principalmente, al fuerte descenso de generación de Residuos de Construcción y Demolición, consecuencia de un menor número de obras en la actividad de expansión.

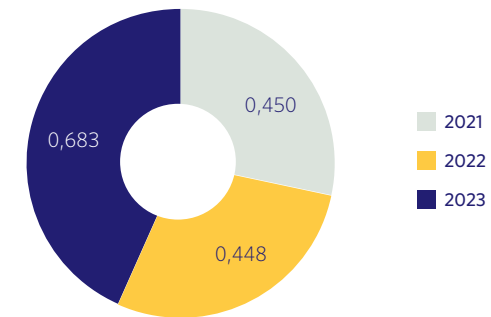
### Residuos por composición

	2021	2022	2023
<b>Residuos Peligrosos (t)</b>			
Envases de plástico contaminados	0,162	0,379	0,360
Envases metálicos contaminados	0,221	0	0
Trapos contaminados	0,014	0,021	0,032
Aerosoles	0,044	0,038	0,037
Filtros	0	0	0
RAEEs	0	0	0,234
Pilas alcalinas	0,009	0,010	0,012
Otros (tubos fluorescentes, tóner, etc.)	-	-	0,008
<b>Total Residuos Peligrosos</b>	<b>0,450</b>	<b>0,448</b>	<b>0,683</b>
<b>Residuos No Peligrosos (t)</b>			
Residuos de desmantelamiento	217	85	453
Residuos de Construcción y demolición	5233	6089	2789
Contadores	33,615	46,240	43,310
Chatarra, bidones	0	0	0,291
<b>Total Residuos No Peligrosos</b>	<b>5.483,615</b>	<b>6.220,240</b>	<b>3.285,601</b>
<b>Total Residuos</b>	<b>5.484,065</b>	<b>6.220,688</b>	<b>3.286,284</b>

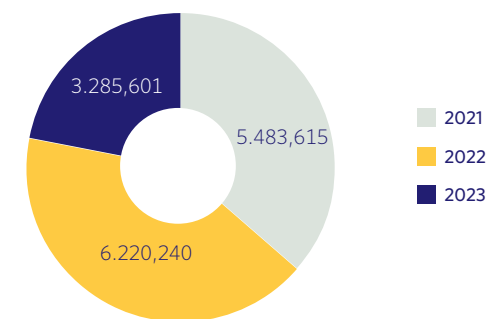
### Total residuos generados



### Residuos Peligrosos generados (t)



### Residuos No Peligrosos generados (t)



### Destino de los Residuos peligrosos

	2021	2022	2023
Residuos destinados a valorización (t)	0,450	0,438	0,683
Residuos destinados a eliminación (t)	0	0	0
Residuos destinados a valorización (%)	100	100	100
Residuos destinados a eliminación (%)	0	0	0

### Destino de los Residuos no peligrosos

	2021	2022	2023
Residuos destinados a reciclaje (t)	250,615	131,240	496,601
Residuos destinados a eliminación (t)	5233	6089	2789
Residuos destinados a reciclaje (%)	4,570	2,110	15,111
Residuos destinados a eliminación (%)	95,430	97,883	84,868

## 8. Impacto ambiental

### Plantas GLP situadas en espacios protegidos o áreas de alto valor ecológico

Denominación de la planta	Población	Superficie m <sup>2</sup>	Espacio Natural Protegido	LIC / ZEC	ZEPA
Cantos Altos	Collado Villalba	95	Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares	Cuenca del Río Manzanares	
Coop. de viviendas la Marazuela	Las Rozas de Madrid	92			
Urb. La Hacienda de la Marazuela	Las Rozas de Madrid	40			
Urb. La Candela	Talamanca de Jarama	76		Cuencas de los ríos Jarama y Henares	Estepas cerealistas de los ríos Jarama y Henares

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").

### 8.4 Biodiversidad

En Madrileña Red de Gas somos plenamente conscientes de los riesgos que entraña la pérdida de biodiversidad, como son la disminución y desaparición de especies o la degradación de los ecosistemas, sin embargo, la presencia de nuestras instalaciones en espacios protegidos o de alto valor ecológico es muy escasa, ya que en general se trata de instalaciones de carácter urbano.

Actualmente contamos con 92 plantas satélite de GLP y 5 de GNL que acercan el gas a los hogares donde la red de distribución no llega. De ellas, a cierre 2023, 4 plantas de GLP están ubicadas en espacios protegidos o de alto valor ecológico y ninguna en el caso del GNL.

Si comparamos el número de instalaciones situadas en zonas de especial conservación con respecto al año anterior, el número se ha reducido considerablemente. Esto es debido a que, durante 2023 desmantelamos 10 de plantas situadas en dichos espacios.

Durante el año 2023 hemos reducido en un 71% el número de las instalaciones de GLP ubicadas en espacios protegidos o de alto valor ecológico, suponiendo un total de 1.398 m<sup>2</sup> de superficie recuperada.

En este sentido, toda actividad de desmantelamiento, cuenta con un Director Facultativo, responsable de aprobar al comienzo de los trabajos el plan de gestión de residuos de construcción y demolición desarrollado por el contratista de ejecución de las obras y de firmar el certificado final de las obras.

**Durante el año 2023 hemos reducido en un 71% el número de las instalaciones de GLP ubicadas en espacios protegidos o de alto valor ecológico, suponiendo un total de 1.398 m<sup>2</sup> de superficie recuperada**

A su vez, en Madrileña Red de Gas realizamos la toma de datos, y en su caso de muestras, para la redacción del preceptivo Informe de Clausura de Suelos Contaminados. Dichos informes se presentan ante la Autoridad Competente de La Comunidad de Madrid, quien emite una resolución administrativa al respecto.

Por otro lado, y en relación a los posibles daños ambientales asociados a nuestras instalaciones, estamos sujetos a las obligaciones establecidas en la Ley de Responsabilidad Ambiental (Ley 26/2007), entre las que se encuentran, la comunicación a la autoridad competente de la existencia de daños medioambientales o la amenaza inminente de dichos daños, así como la adopción de medidas de prevención, evitación y reparación.

**Impacto social** 9

## 9. Impacto social

### Inversiones (millones de euro)

	Inversión en extensión de la red	Mantenimiento de red y digitalización
2021	13,1	5,0
2022	14,0	3,6
2023	9,5	3,8

### Evolución de la longitud de red (km)

	Red Gas Natural	Red GLP
2021	5.886,87	356,65
2022	5.904,37	155,99
2023	5.926,73	110,71

**Durante el año 2023 hemos realizando avances muy significativos para la llegada de gas natural a nuevos municipios**

### 9.1 Acceso fiable y seguro a la energía

Como distribidora de gas en la Comunidad Autónoma de Madrid, CAM, desde 2010, año a año invertimos en la construcción de nuevos kilómetros de red, incrementando el número de municipios y distritos con acceso al gas natural. En la misma línea seguimos avanzando en nuestro compromiso en el proceso de transformación del suministro de gas licuado procedente del petróleo (GLP) hacia el gas natural, gracias a la ampliación de la red.

Nuestra inversión en infraestructuras en 2023 ha sido de 13,3 millones de euros, algo menor a los 17,6 millones de 2022. La compañía mantiene el nivel de inversión en redes propias y otros proyectos.

En expansión de la red la inversión ha sido de 9,5 millones de euros, de los que 6,5 millones de euros se han destinado a la expansión de la red de distribución de gas natural y 3 millones de euros al plan de transformación de GLP a gas natural.

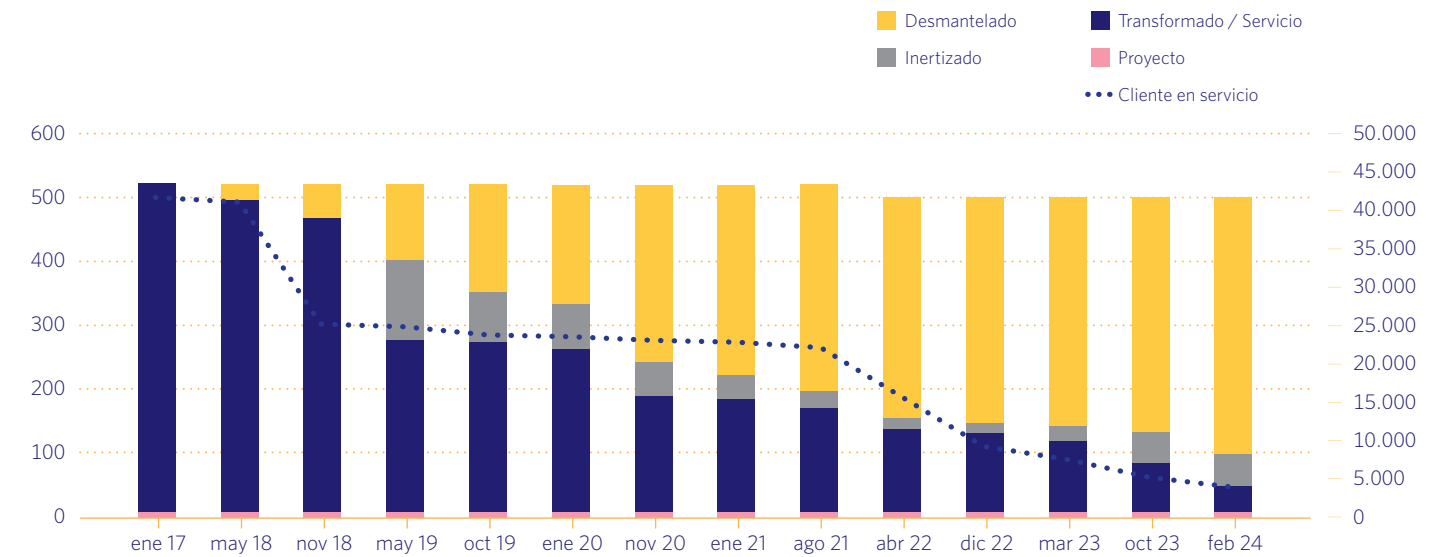
Fuera de la inversión en expansión, las cifras permanecen en un nivel comparable al del año anterior, (3,8 millones en 2023 frente a 3,6 en 2022) y están orientadas especialmente hacia el mantenimiento de la red y por tanto a la seguridad y fiabilidad del suministro, junto a la prevención del fraude, la digitalización y el desarrollo de los sistemas de información, con el propósito de lograr eficiencia en costes y mejorar la calidad del servicio al cliente.

Mirando nuestro compromiso en el incremento de la red de gas natural y la reducción paulatina hasta la eliminación de las plantas de GLP, la evolución es clara.

A través del gráfico se puede observar nuestro esfuerzo paulatino en el proceso transformador hacia el gas natural desde la eliminación y desmantelamiento paulatino de las plantas satélite de GLP.

Con todo ello pretendemos mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y las posibilidades de crecimiento

### Estado de las plantas de GLP y número de clientes en servicio



económico en las áreas de impacto de la CAM, facilitando a la industria y el comercio el acceso a un combustible de alta eficiencia, a través de un suministro continuo y fiable, compatible con sus esfuerzos para reducir la huella de carbono al tratarse de un gas más limpio, que de forma sencilla abre la puerta a la futura entrada de los gases renovables, según hemos ido exponiendo en el capítulo 5 de este informe.

Durante el año 2023 hemos realizando avances muy significativos para la llegada de gas natural a nuevos municipios.

Como consecuencia de ese esfuerzo, en el primer semestre de 2024, iniciaremos el suministro en los municipios de Casarrubuelos y Miraflores de la Sierra. Asimismo, estamos en la fase final de las tramitaciones para la llegada con nuestras infraestructuras a los

municipios de: Los Molinos y Moralarzal (esperamos obtenerlas en 2024) y en distintas fases de tramitación tenemos las autorizaciones de otros municipios de la Comunidad de Madrid: El Boalo, Collado Mediano, Becerril de la Sierra y Navacerrada.

Por otro lado, este año hemos mantenido reuniones en los Ayuntamientos de Casarrubuelos, Moralarzal y El Boalo. En estas reuniones de presentación, transmitimos nuestra forma de trabajar, como abordaremos las obras, como llegaremos a los clientes, la actividad comercial que se llevará a cabo y por supuesto cómo facilitaremos el acceso de los vecinos al nuevo suministro, dándoles información sobre las ofertas técnico-económicas que plantearemos a los vecinos. Por supuesto, trasladamos las ventajas que supone la llegada de una nueva alternativa energética de la que se pueden beneficiar.

En 2023, en el municipio de Casarrubuelos hemos iniciado las prospecciones comerciales que permitirán la mejor programación en el despliegue de la red de gas natural en el pueblo. Los vecinos han mostrado un gran interés en disponer de este suministro, además hemos avanzado el trabajo con las autoridades municipales, para asegurar la coordinación necesaria que permita reducir al mínimo las molestias a los ciudadanos.

#### Impacto sobre el desarrollo económico de los municipios: impulso de la industria y el comercio.

Si nos enfocamos en el impacto positivo sobre el desarrollo económico en nuestra área de influencia, un ejemplo interesante en este año 2023 lo encontramos en la industria farmacéutica. La versatilidad del gas natural lo convierte en una fuente de energía idónea en todas sus etapas del proceso de producción: control de temperatura, secado y esterilización, a la vez que favorece su esfuerzo por minimizar su huella de carbono manteniendo la eficiencia en sus procesos. Este año, una compañía farmacéutica usuaria de nuestro servicio puso en marcha nuevas naves en Tres Cantos, municipio de Madrid, para ampliar la producción de orales e inyectables, para las que incorporó dos nuevas calderas de vapor, enmarcadas en su objetivo de duplicar la producción de medicamentos genéricos.

Otro ejemplo interesante lo encontramos en una panificadora alcalañina, empresa fundada en 1955, que en junio de 2017 sufrió un gran incendio afectando a una de sus principales naves de producción. Fue toda una tragedia, pero desde entonces han ido recuperando los terrenos de la

nave quemada, implementando procesos más modernos y utilizando la última tecnología. Actualmente fabrican 250.000 barras de pan cada día que se sirven en todo el territorio español. Para lograr esa producción, han incorporado nuevos hornos de gas natural, los cuales tienen una gran capacidad de regulación y permiten una elevación rápida de la temperatura.

Por otro lado, el gas natural sigue siendo la clave en la restauración y el pequeño comercio como las lavanderías de autoservicio y las peluquerías, donde el suministro continuo y sin interrupciones es clave para sus negocios. Este año se han realizado 240 nuevas altas de locales comerciales.

En el ámbito social, desde la Agencia Madrileña de Atención Social paulatinamente están incorporando esta energía a sus centros de mayores. Este pasado 2023 realizó una remodelación y dotó de gas natural para todos sus usos (calefacción, agua caliente sanitaria, cocinas y lavandería) a la denominada Gran Residencia situada en el distrito de Carabanchel.

#### 9.2 Fiabilidad y continuidad del suministro

Para dar la adecuada respuesta a las necesidades de los usuarios, es vital asegurar que este acceso a la energía sea seguro y el suministro fiable, sin ningún tipo de interrupción.

Para ello contamos con un plan de mantenimiento anual, que responde a la normativa general vigente y la norma interna de MRG, junto a un exigente plan de renovación de la red.

Queremos también señalar, nuestro proceso de actualización de la cartografía de la red, pieza clave para la eficiencia en nuestros procesos de mantenimiento

y especialmente para la seguridad ante urgencias, así como para evitar accidentes. Este año, hemos trabajado actualizando la cartografía de 7 municipios, y añadido dos más: Collado Mediano y Casarrubuelos.

Destacamos también nuestros esfuerzos por modernizar las comunicaciones con el Centro de Control. Hemos eliminado todos los antiguos aparatos que teníamos instalados Datalogger, sustituyéndolos por modernas Unidades Terminales Remotas (RTU) de comunicación continúa, mejorando así la operatividad del sistema.

Hemos eliminado todas las líneas de Red Telefónica Conmutada (RTC), nuestras remotas comunican mediante módem 3G o 4G, o bien mediante ADSL.

Igualmente, hemos mejorado la comunicación de las cámaras de vigilancia instaladas. Actualmente las tarjetas instaladas comunican vía 4G y están ubicadas en una VPN privada de forma que se ha mejorado la comunicación y la velocidad de la imagen.

Durante el año 2023, se han realizado correctamente todos los mantenimientos preventivos de los sistemas de comunicación de las ERM planificados y, además, se ha implantado para las órdenes de telegestión la movilidad tanto para preventivos como para correctivos.

Se ha mejorado la página del Balance físico de ERM para una mejor visión de los balances en las zonas de consumo de las ERM.

Por último, recordar que nuestra actuación ante emergencias en este año 2023, está descrita en el Capítulo 5, en concreto al desarrollar nuestra gestión para abordar la integridad de los activos y gestión de incidentes críticos.

En este año 2023, seguimos realizando el 100% del plan de mantenimiento sobre los 6.037 Km de la red de gas, las instalaciones auxiliares, las 5 plantas satélites de GNL y 92 plantas de GLP existentes, realizando para ello más de 11.000 actuaciones programadas.

El mantenimiento preventivo de redes y acometidas se basa en tres operaciones: vigilancia de la traza de las redes, vigilancia de las obras y detección sistemática de fugas.

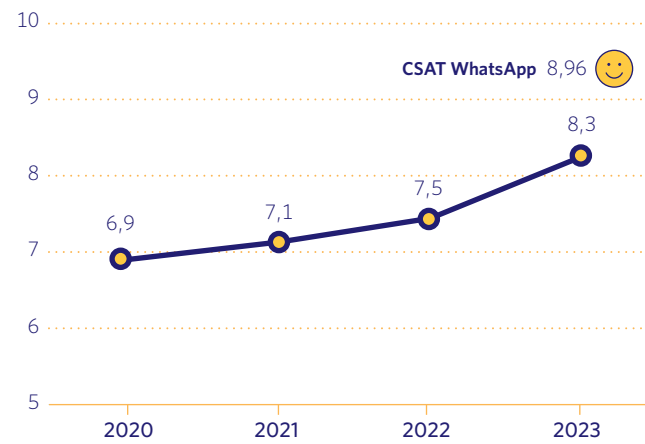
Hemos gestionado el correcto funcionamiento de los sistemas de regulación en sus distintas presiones:

- realizando la correspondiente vigilancia reglamentaria sobre la red de gas, llevando a cabo el control de estanqueidad de 3.318 Km de la red de gas,
- operando más de 7.000 válvulas para comprobar su correcto funcionamiento, realizando cerca de 1.000 acciones de pintura/limpieza de los elementos de red y
- realizando alrededor de 6.903 mediciones sobre los equipos que aseguran la Protección Catódica de las redes de acero.

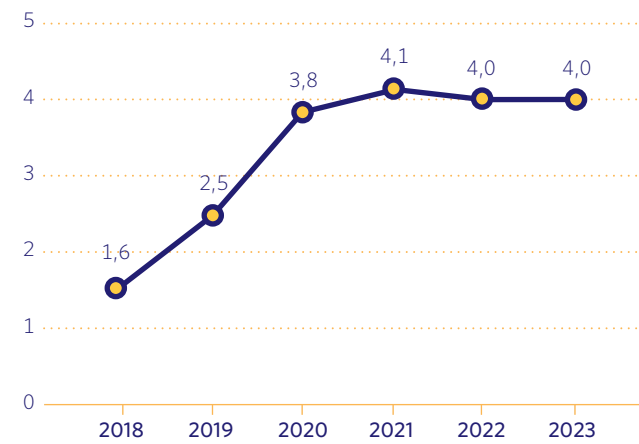
Además, se han efectuado las renovaciones, mallados y actuaciones correctivas necesarias para mantener las condiciones de seguridad en la red y de garantía del suministro en las redes de gas natural y GLP, sustituyendo materiales como acero, fundición y/o cobre, por tubería de polietileno.



Evolución CSAT



Evolución de la valoración media en GMB



### 9.3 Orientados al cliente y usuario final

Tras 5 años de iniciativas orientadas a mejorar la experiencia de cliente, y a pesar de las situaciones sufridas en los últimos años como el Covid o la guerra de Ucrania, y su gran impacto en el sector energético, seguimos creciendo en servicio al cliente.

Estamos orgullosos de haber logrado aproximadamente una puntuación de 9 como media de satisfacción de nuestros clientes en el canal de WhatsApp, así como un 8,3 a nivel general en toda la compañía, gracias al alto nivel de servicio en todos nuestros canales y operaciones, y especialmente con los cambios en el servicio de inspección periódica y las mejoras en la comunicación a partir de nuestro canal de whatsApp.

Seguimos imbatibles en Google My Business, con más de 11.000 reseñas y una valoración media de 4,0. Incluso ante la escalada sin precedentes en el volumen de contactos

de nuestros clientes, originada sobre todo por temas de facturación y lecturas ante los elevados precios del gas en el invierno del 2023.

Gracias a todas las mejoras implementadas en todos nuestros procesos y operaciones con foco en la experiencia de cliente, y a la calidad en todos nuestros canales de atención, mantenemos la mejor valoración en Google My Business del sector.

Este año hemos actualizado y publicado en nuestra página web, el Código de Atención al Consumidor: [//madrilena.es/quienes-somos/](https://madrilena.es/quienes-somos/).

El Código permite a los usuarios conocer y entender los servicios que prestamos, nuestras responsabilidades y compromisos, además de detallar cuando y como contactar con nosotros a través de los diversos canales. También en nuestra web, continuamente actualizamos contenidos con consejos prácticos, videos y respuestas a preguntas

#### Nuestras funciones como Distribuidor para el Usuario/Consumidor:

- Inspección Periódica (IP)
- Lectura y Medida
- Atención de Urgencias
- Atención al Cliente sobre los procesos propios de distribución.
- Puesta en servicio de las instalaciones de los consumidores conectados a sus redes de distribución.
- Operaciones domiciliarias como; corte por falta de pago y su posterior reapertura.

**Gracias a todas las mejoras implementadas en todos nuestros procesos y operaciones con foco en la experiencia de cliente, y a la calidad en todos nuestros canales de atención, mantenemos la mejor valoración en Google My Business del sector**

**Desde el inicio de campaña, el volumen de inspecciones realizadas ha estado por encima del objetivo establecido, terminando el año con un 98% de éxito (160.028 inspecciones)**

frecuentes, que ayuden al consumidor en su relación con nosotros, a gestionar y comunicarnos sus necesidades, así como en la optimización de su consumo energético.

El análisis de nuestras actuaciones y servicios durante este año 2023, sobre los usuarios /consumidores, nos aporta buenos resultados.

Tanto en la finalización de una llamada en call center, de una conversación en WhatsApp, de una gestión por Oficina Virtual (OV), como tras la ejecución en campo de cualquiera de nuestras gestiones, en Madrileña Red de Gas realizamos una encuesta de satisfacción para evaluar los mecanismos y las medidas de resolución.

Cada 15 días, se realiza un seguimiento de estas valoraciones, como fórmula para la mejora continua. Entre otros análisis, obtenemos el CSAT (Customer Satisfaction Score o la puntuación que mide la satisfacción del cliente en el proceso).

Para el 2023, estos han sido las valoraciones obtenidas (valoraciones del 1 como mínimo y 10 como máximo):

- CSAT Call center: 7,8
- CSAT WhatsApp: 8,6
- CSAT OV: 7,4
- CSAT proceso Inspección Periódica: 8,4
- CSAT proceso Operaciones Domiciliarias: 6,9
- CSAT proceso Lecturas de contador: 8,1

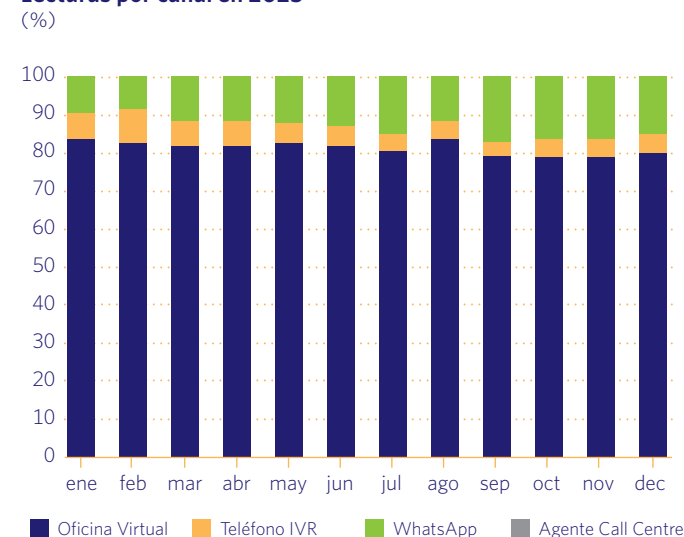
#### Inspección Periódica

En 2023, hemos seguido dando continuidad a los logros de 2022 en Inspección Periódica, volviendo a cumplir con nuestras metas y se han optimizado nuestros procesos para mejorar esta tendencia.

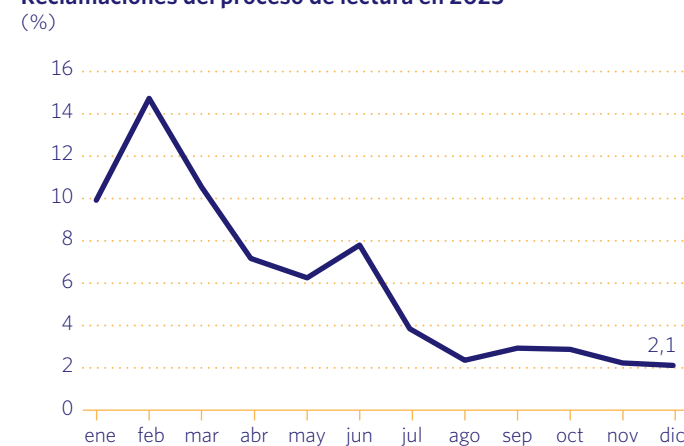
Desde el inicio de campaña, el volumen de inspecciones realizadas ha estado por encima del objetivo establecido, terminando el año con un 98% de éxito (160.028 inspecciones).

## 9. Impacto social

### Lecturas por canal en 2023



### Reclamaciones del proceso de lectura en 2023



### Operaciones domiciliarias

	2021	2022	2023
Ceses a petición de cliente	92%	90%	93%
Ceses por impago	66%	67%	78%
Cortes	75%	75%	76%
Reaperturas	91%	92%	96%

Además, durante 2023, hemos decidido incluir el litrado para las instalaciones que tenían pendiente la revisión de contador en el proceso de Inspección Periódica y así detectar y subsanar situaciones anómalas del contador. Hemos alcanzado un 85% de éxito en los litrados, detectando y subsanando un 1,06% de incidencias.

Algunos detalles que nos permitieron alcanzar el éxito en la campaña, han sido:

- Comunicación con nuestros clientes a través de los diferentes canales habilitados. Adaptando la interacción en los distintos canales a las necesidades expresadas por los clientes en los procesos de reclamaciones y sugerencias.
- Durante las inspecciones, cuando existen defectos nuestros técnicos explican con detalle el problema y las gestiones que debe hacer el consumidor para subsanarlas.
- Enviamos recordatorios de plazos para que nos envíen los Justificantes de Corrección de Anomalías (JCA).
- Por otra parte, este año hemos cerrado las reclamaciones por las inspecciones periódicas en el plazo establecido, consiguiendo que un 99,53% de cierre en un día.

Estos esfuerzos nos están permitiendo obtener muy buenos resultados:

- Hemos incrementado el número de Justificantes de Corrección de Anomalías recepcionados antes de emitir la comunicación de corte, llegando al 94% frente al 68,68% en 2021 o el 81,89% de 2022.
- Nuestro índice de calidad en campo es de 99%
- La puntuación que nos dan nuestros clientes en las encuestas que mejoran y se posicionan el 8,4 para el servicio durante todo el año.

### Lecturas

La clave en la mejora de los procesos de lecturas ha estado en la comunicación anticipada con los clientes, y sobre todo en los canales y opciones a través de las cuales los clientes nos pueden facilitar la información.

A través de los diversos canales, como los correos, WhatsApp y nuestra propia web, avisamos y facilitamos instrucciones y videos didácticos para que los consumidores entiendan la importancia de la lectura y como nos pueden facilitar la información.

Además, no dejamos pasar la oportunidad de sensibilizar al cliente en la necesidad de realizar una lectura real al menos al año y en la conveniencia de facturar siempre que se pueda lecturas reales.

Concretamente, en el proceso de lectura facilitada por el cliente, los canales elegidos son:

- Oficina Virtual (OV): 80,16%.
- Whatsapp (WS): 15,51%.
- Telefónicas a través de IVR (locución): 3,94%.
- Llamadas a agentes de Call center: 0,24%.

Hemos reducido el porcentaje de clientes sin lectura real en un año de 3,25 en los clientes distribuidos a un 2,26%, bajando las reclamaciones de clientes relacionadas con lecturas y el saldo de mermas de la compañía.

En un entorno gasista con riesgo de precios y mayor atención por parte del cliente final a su consumo y factura de gas natural, en Madrileña Red de Gas hemos conseguido disminuir las reclamaciones que los clientes nos hacen llegar por los distintos canales.

Como se puede observar, en el invierno de 2023 tuvimos un elevado número de reclamaciones de lecturas, ocasionado por el recelo de los consumidores ante las facturas elevadas por el alto precio del gas en esos momentos. Sin embargo, la

rápida atención y resolución, incluyendo cuando fue necesario una revisión de los contadores, permitió seguir creciendo en los niveles de satisfacción con el servicio.

El trabajo conjunto en la organización para “provocar” menos dudas en el cliente final en todos los procesos, ha tenido resultados en el área de lecturas.

Algunos cambios destacados en el proceso, han sido:

- Fácil corrección de las lecturas estimadas en los procesos de cambio de comercializadora.
- Activación de los cambios de comercializadora con plazo para que el cliente facilite su lectura.
- Más información de la cronología de las lecturas y también del resultado de la lectura que será facturada por el comercializador.

Una iniciativa positiva es la instalación de telemedida a un grupo considerable de clientes no obligados por ley. Esta propuesta permite un mejor control del consumo, y, por tanto, un efecto directo para nosotros en la ratio de saldo de mermas y beneficios directos para el consumidor, al permitirles optar por el método de facturación por capacidad (Art.26 punto 4 de la Circular 6/2020, de 22 de julio, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) con ventajas, como:

- Registro horario de consumo, ajuste de su consumo.
- Beneficio económico debido a los peajes aplicados por el método de facturación.

### Operaciones domiciliarias

Estos éxitos son fruto de la gran labor de recopilación de datos en campo, aumentando los porcentajes de concertación de citas y del exhaustivo seguimiento semanal que se ha realizado a nuestras empresas colaboradoras.

Destacamos también la tramitación de reclamaciones, donde no hemos bajado nunca del 98% tramitadas en un día.

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

Por otro lado, destacamos que en Mantenimiento de IRC (Instalaciones Receptoras Comunes) no hemos demorado en todo el año más de 48h ninguna puesta en servicio.

Como conclusión podemos decir que, gracias a todas las iniciativas y mejoras llevadas a cabo, nuestros clientes están cada día más satisfechos, obteniendo una puntuación de 6,9 en las encuestas frente al 6,4 de 2022.

#### Gestión de quejas y reclamaciones

En el marco de nuestro esfuerzo por proporcionar un servicio al cliente lo más óptimo y ágil posible, 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, que revisamos en 2021 para adaptarlo a las opciones que nos prestan las nuevas tecnologías.

También nuestro Código de Atención al Consumidor (actualizado en 2023), permite conocer a los usuarios, los canales para contactar con nosotros y como utilizarlos.

Nuestro Dpto. Centro de Excelencia, es la unidad responsable de velar, a nivel transversal de toda la Compañía, que el proceso de atención al cliente se gestiona de forma correcta, si bien cada Unidad de Negocio (incluidas en las Direcciones Corporativas de Expansión, Sistemas y Operaciones Domiciliarias, Urgencias, Operaciones de Red y Financiero), es responsable de atender cualquier tipo de solicitud que no se pueda gestionar por el call center, o de forma automática en cualquiera de los otros canales de atención que están activos.

Así mismo, el Dpto. Centro de Excelencia, es el encargado de tramitar los Expedientes de Organismos Oficiales, sobre reclamaciones, quejas y denuncias de irregularidades, centralizando tanto la recopilación de información, como proponiendo solución a cada uno de los casos.

Cuando no se trata de demandas de servicio sino de 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 de Comunicación.

Los canales de entrada de las reclamaciones son diversos: desde nuestro servicio de atención telefónica (Call Enter), el registro a través de IOGas para las gestionadas por las empresas comercializadoras, nuestro buzón genérico de atención al cliente, la Oficina Virtual (a través de la página web), el canal WhatsApp 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 (Interactive Voice Response), para la que la mayoría de las solicitudes puedan tener una solución inmediata gracias a la automatización de respuestas mediante árboles de decisión.

No obstante, el canal de WhatsApp ha adquirido notoriedad durante el año 2023, dado que Madrileña Red de Gas hemos entendido que este es un canal que puede llegar a más tipos de usuarios, tanto a los digitales, como los que lo son en menor medida, consiguiendo en el último trimestre del año 2023 un peso medio en comunicaciones del 46% vs Call Center + WhatsApp.

Al igual que en Call Center, en WhatsApp también existe un árbol de decisiones que permite al usuario gestionar su solicitud de una forma sencilla, y en un alto porcentaje la automatización de dicha solicitud, como por ejemplo poder facilitar la lectura del contador aportando una fotografía del

mismo, o modificar la cita de una Inspección Periódica ya concertada (media último trimestre del 2023: 64% del total de conversaciones).

En nuestra Oficina Virtual, hemos mejorado claramente la atención de las demandas a través de la introducción menús simplificados, que permiten navegar por la sección de reclamaciones de una manera sencilla, en función de la solicitud que se quiera tramitar.

Durante el 2023, seguimos trabajando con los «Viajes de Cliente», para el análisis pormenorizado de aquellas reclamaciones que puedan presentar una mayor dificultad, a través de la cual pretendemos lograr una revisión de nuestros procesos, minimizar impactos negativos en el servicio y una mayor satisfacción de los clientes, estableciendo para ellos planes de acción con las diferentes Unidades de Negocio, y realizando un seguimiento posterior, para comprobar que las acciones puestas en marcha han conseguido reducir las posibles incidencias detectadas en los procesos.

También tenemos establecido un sistema de comunicaciones con el cliente, cuyo objetivo es mantener una comunicación continua y ofrecer un servicio completo a los clientes.

Los diferentes engagements que tenemos implantados, asociados a los diferentes procesos de la distribución de gas son (datos 2023):

- Comunicaciones a lo largo del proceso de Inspección Periódica: 1.1217.517.
- Comunicaciones a lo largo del proceso de Lectura del contador: 3.825.148.
- Comunicaciones relacionadas con las solicitudes que tramitan los clientes a través del Call Center, Oficina Virtual y Comercializadoras, su seguimiento y resolución: 389.036.
- Comunicaciones asociadas a las solicitudes que tramitan las Comercializadoras en nombre de los

clientes, como pueden ser: altas de suministro, bajas de contratos, cambios de comercializadora y titularidad, etc.: 164.827.

- Otras comunicaciones donde los clientes necesitan más información sobre el proceso que está relacionado con nosotros: 1.011.988.

Desde el Centro de Excelencia, diariamente realizamos un control de las solicitudes (reclamaciones, demandas de actuación y demandas de información) que se han registrado en el sistema, para tener un control del cierre de estas. mensual y trimestralmente obtenemos los KPI de seguimiento, tanto del servicio prestado en call center como en WhatsApp, y cuando identificamos la necesidad, elaboramos y elevamos informes “ad hoc” ante reclamaciones relevantes, que pueden permitir reconducir errores del servicio, así como la mejora continua de nuestros procesos.

En la web de Madrileña Red de Gas, contamos con una sección de compromiso con nuestros clientes, donde presentamos los indicadores de quejas y las acciones de compromiso para resolver los motivos frecuentes de las mismas. Se muestran siempre la selección de las 5 primeras quejas por volumen y tipología del último trimestre, donde no solo se informa del porqué de las mismas, sino también de la solución que ofrecemos o el proceso de análisis en el que se encuentran.

## 9. Impacto social

### 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 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	944	8.544	940	97%	100%	99%
T4 2022	11.586	1.248	10.838	1.192	88%	97%	99%
T1 2023	20.570	2.265	15.520	1.709	70%	97%	99%
T2 2023	14.880	1.639	14.541	1.602	87%	100%	99,7%
T3 2023	9.163	1.010	9.065	999	90%	100%	99,3%
T4 2023	8.308	914	8.304	914	89%	100%	99,4%

### 9.4 Favoreciendo el impacto positivo y la acción social

Más allá del impacto que nuestras instalaciones tienen sobre el desarrollo socioeconómico de la Comunidad Autónoma de Madrid como consecuencia de la llegada del gas, nos parece relevante recordar en este capítulo, las cifras del valor económico distribuido que hemos reflejado en el apartado 6.1. del informe recogemos como en 2023 hemos generado 45.075 (miles de euros) de valor económico distribuido, dentro de los cuales 20.929 (miles euros) han sido de pago a proveedores, siendo 66% proveedores locales.

Buscando esta generación de valor, en línea con nuestro compromiso social, desde el año 2019 trabajamos con la FUNDACIÓN CEE PRODIS. Se trata de una fundación que trabaja apoyando y promoviendo la inclusión de las personas con discapacidad intelectual. La Fundación realiza para nosotros trabajos de impresión de facturas, notificación de inspecciones periódicas y recobros, principalmente. Esto permite que estas personas tengan un trabajo remunerado, facilitando su inclusión social. En 2023 hemos contratado servicios por 15.414 euros.

Con el mismo objetivo, contratamos a ILUNIÓN LIMPIEZA Y MEDIO AMBIENTE, 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. Este año hemos contratado servicios por valor de 44.326 euros.

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.

Por último, queremos señalar que en nuestro Plan Director de Sostenibilidad 2023-2026, hemos definido líneas de trabajo y acciones enfocadas a mejorar nuestra capacidad de impacto social positivo, cuyo fruto podremos ver en próximos informes:

- Incrementar el diálogo y la participación de las poblaciones afectadas por nuestras actuaciones.
- Establecer una estrategia de acción social alineada con nuestros intereses y actividad, a través del acercamiento y colaboración con ONG y organizaciones sociales / ambientales, potenciando el voluntariado corporativo.

**Personas** 10



Datos correspondientes a cierre del año 2023, sin tener en cuenta jubilados parciales (dos empleados de género masculino). Todos nuestros empleados realizan su trabajo en la misma región, la Comunidad de Madrid.

En Madrileña Red de Gas somos plenamente conscientes de que quienes mueven y quienes dan valor a la empresa son nuestros empleados, y que, gracias a ellos, es posible cumplir con los objetivos establecidos en nuestra compañía.

Es por ello, que en Madrileña Red de Gas garantizamos un trabajo decente y de calidad para nuestros empleados, ofreciéndoles la oportunidad de disponer de un trabajo productivo y con unos ingresos dignos, ofreciéndoles a su vez, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, así como mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social.

Además, gracias al trabajo, esfuerzo y compromiso de cada uno de nuestros empleados, contamos con un inmejorable equipo humano.

### 10.1 Nuestro capital humano

A continuación, se muestra la evolución en los últimos años de las principales magnitudes anteriores.

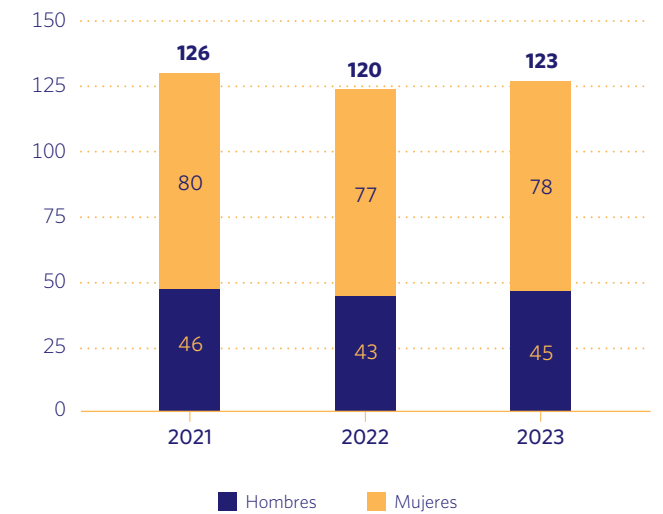
Como se puede observar en el gráfico, nuestra plantilla ha seguido una línea estable en los últimos años, hasta alcanzar los 123 empleados a cierre de ejercicio 2023 (sin tener en cuenta a los 2 jubilados parciales en dicha fecha).

### 10.2 Relaciones laborales

En Madrileña Red de Gas, promovemos que las contrataciones de nuestros profesionales se realicen mediante contratos estables. Es por eso que el 97,6% de la plantilla de Madrileña Red de Gas cuenta con un contrato indefinido. Además, desde el punto de vista de la jornada, el 96,7% de la plantilla cuenta con un contrato a jornada completa; sólo el 0,8% tiene un contrato a jornada parcial y el 2,4% ha solicitado una jornada reducida. Estos dos últimos grupos están integrados por mujeres.

Por otro lado, la proporción de altos ejecutivos de nuestras ubicaciones de operación significativas es del 0,8 % del total

### Evolución de nuestra plantilla



Nota: No incluidos los jubilados parciales.

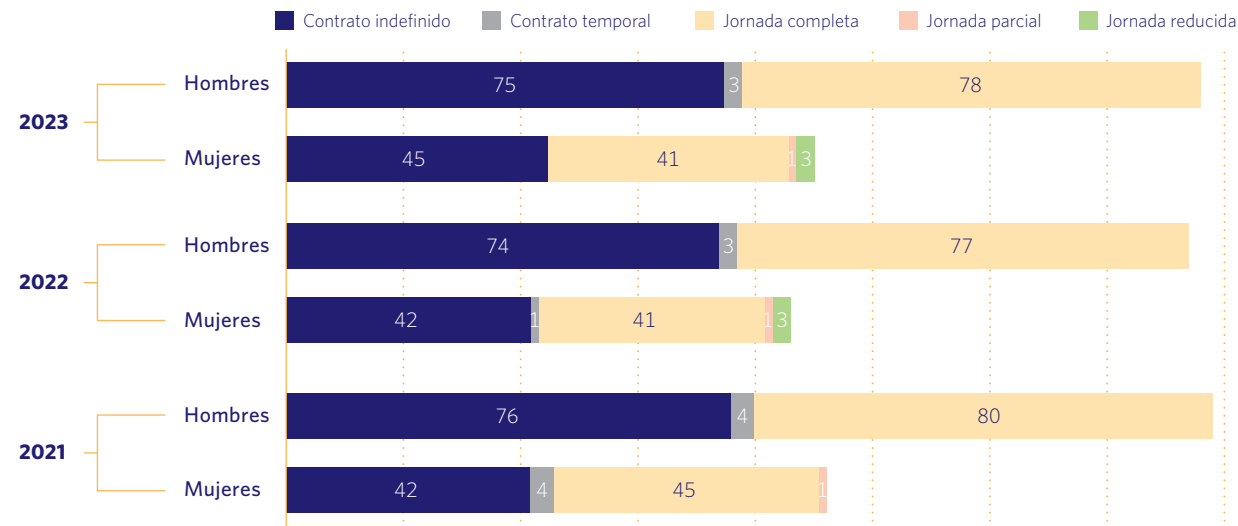
de empleados con jornada completa, correspondiéndose dicho porcentaje con nuestro Director General (CEO), único alto ejecutivo de nuestra compañía, con domicilio fijo en la Comunidad de Madrid.

En el compromiso que mantenemos con nuestros empleados, es fundamental el respeto de sus derechos laborales, fomentando las negociaciones como un medio importante para mejorar sus condiciones y las relaciones laborales, así como una total libertad de asociación.



## 10. Personas

### Tipos de contrato y jornada laboral



Nota: No incluidos los jubilados parciales.

En este sentido, las condiciones laborales y términos de empleo del 28,4% de nuestra plantilla (excluyendo a los jubilados parciales), están regulados por un convenio de negociación colectiva. El 71,6% restante, se rige bajo el Estatuto de los Trabajadores, obedeciendo, además, a condiciones particulares negociadas con el trabajador al entrar en la compañía.

Por otro lado, ante cualquier cambio operacional significativo, la comunicación de dicho proceso a nuestros empleados y sus representantes, 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.

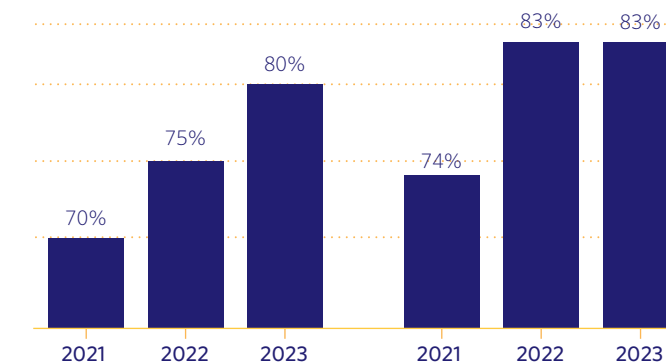
### Trabajadores que no son empleados

Tal y como se ha mencionado en el apartado 7 Cadena de Suministro, gran parte de la actividad de nuestra compañía es realizada por nuestros proveedores. En este sentido, todos los empleados que realizan trabajos relevantes para MRG están dados de alta en la herramienta que utilizamos para realizar la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE), dónde controlamos el cumplimiento de los requisitos necesarios para realizar dichos trabajos. A cierre del año 2023, existían 748 trabajadores dados de alta en dicha herramienta.

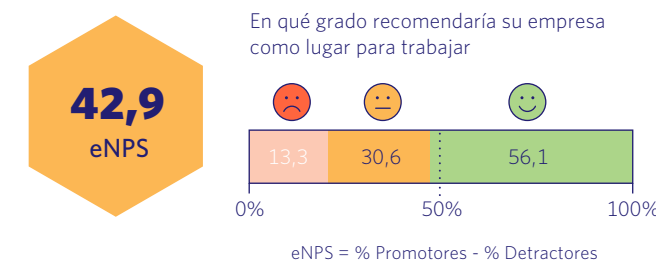
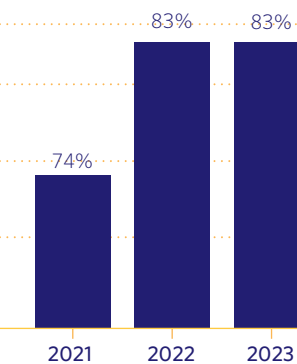
Por otro lado, otro tipo de trabajadores que no son empleados y cuyo trabajo es controlado por Madrileña Red de Gas, son los trabajadores temporales procedentes de agencias y los becarios que realizan prácticas formativas en nuestra compañía. A este respecto, durante el año 2023 contamos con 6 becarios, así como 4 personas pertenecientes a empresas de Trabajo Temporal (ETTs).



### Participación Encuesta Clima Laboral (%)



### Satisfacción Global (%)



Detractores: aquellos que recomendarían su empresa en un grado de 0 a 6 puntos.  
Pasivos: aquellos que recomendarían su empresa en un grado de 7 a 8 puntos.  
Promotores: aquellos que recomendarían su empresa en un grado de 9 y/o 10 puntos.

## 10.3 Clima laboral y bienestar

### Encuesta de Clima Laboral

Durante el año 2023, hemos realizado una nueva encuesta de Clima Laboral diseñada para recopilar información sobre el bienestar y el compromiso de trabajo en nuestra compañía. A diferencia de las encuestas llevadas a cabo anteriormente, de manera interna, esta vez se ha realizado a través de una empresa externa, dotando al proceso de una visión técnica experta e independiente.

La participación ha batido record, alcanzando el 80% en 2023, lo que nos garantiza una mayor solidez en los resultados del análisis. El nivel de satisfacción global ha sido del 83%, el nivel más alto alcanzado, junto al de 2022.

Ante la pregunta de en qué grado recomendaría su empresa como lugar para trabajar (ratio Employee Net Promoter Score, eNPS), siendo esta una métrica comúnmente utilizada para medir el grado de compromiso y lealtad de los trabajadores hacia su empresa, Madrileña Red De Gas ha obtenido una puntuación casi excelente (42,9).

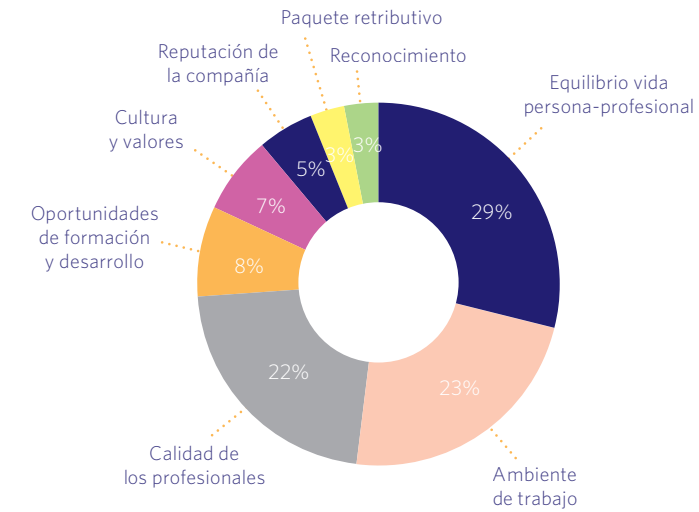
Gracias a haber solicitado una información más detallada, se ha podido detectar los puntos fuertes y áreas de mejora, obtener información sobre la realidad y necesidades de nuestra compañía, así como conocer cómo es la experiencia de sus empleados, por sesgos demográficos (por áreas, por sexo, o por grupos de edad o antigüedad).

El equilibrio entre la vida personal y profesional, el ambiente de trabajo y la calidad de los profesionales, son los tres aspectos que más valoran nuestros empleados.

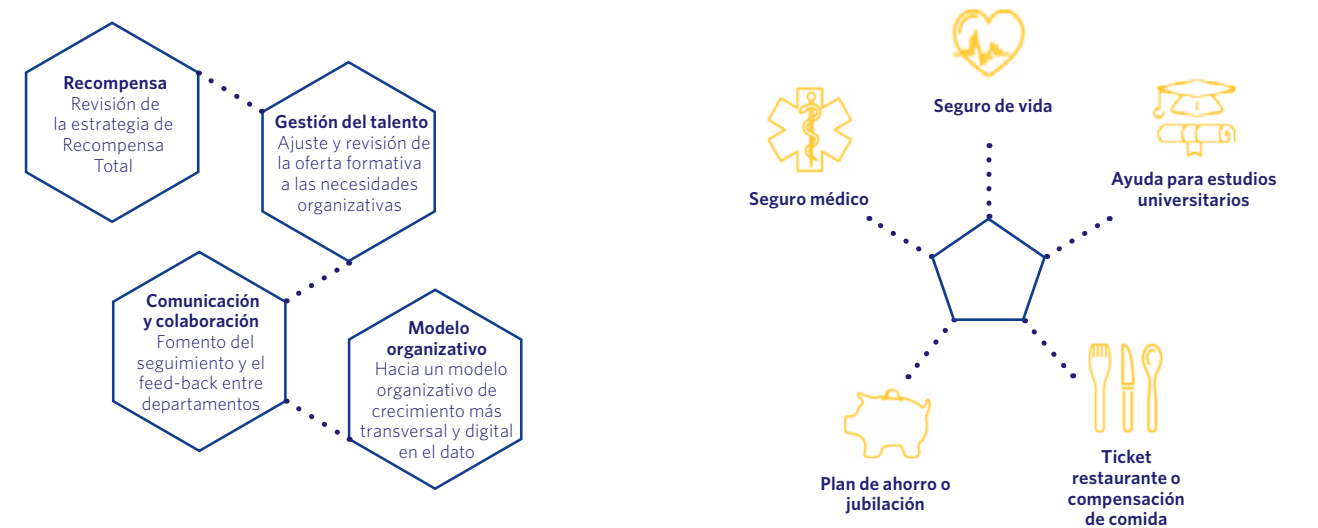
### Haciendo equipo

En 2023, hemos querido reforzar, aún más si cabe, las relaciones interdepartamentales, ofreciendo a toda la plantilla dos diferentes jornadas de equipo a lo largo del año. En ellas, se realizaron actividades en grupos compuestos por empleados de diferentes áreas. Las actividades tenían como objetivo fomentar el trabajo

<p><b>1</b></p> <p><b>Identificación con MRG</b> Orgullo de pertenencia, propósito, disposición a invertir un esfuerzo extra.</p>	<p><b>2</b></p> <p><b>Cliente</b> Comprensión de necesidades, satisfacción del cliente.</p>	<p><b>3</b></p> <p><b>Desarrollo profesional</b> Toma de iniciativa, consideración de la opinión propia, oportunidades de aprendizaje y crecimiento.</p>	<p><b>4</b></p> <p><b>Dirección</b> Fomento de las relaciones entre trabajadores, igualdad de oportunidades, entendimiento de los problemas profesionales, niveles de comunicación, visión a largo plazo.</p>
<p><b>5</b></p> <p><b>Imagen de la marca</b> Imagen entre clientes, proveedores y público en general.</p>	<p><b>6</b></p> <p><b>Innovación</b> Esfuerzo por innovar, implantación de planes de mejora innovadores, fomento de innovación por parte de la compañía.</p>	<p><b>7</b></p> <p><b>Organización</b> Conocimiento de las funciones y organización de la empresa, código ético, implicación en los éxitos de la empresa, ambiente de trabajo.</p>	<p><b>8</b></p> <p><b>Reconocimiento</b> Remuneración, mecanismos de reconocimiento, mecanismos no económicos.</p>
<p><b>9</b></p> <p><b>Responsables</b> Distribución del trabajo, feedback, disponibilidad de los responsables, trato personal, logros compartidos, conocimiento compartido.</p>	<p><b>10</b></p> <p><b>Teletrabajo</b> Modelo de teletrabajo.</p>	<p><b>11</b></p> <p><b>Trabajo en equipo</b> Fomento de las relaciones entre departamentos, fomento de la cooperación, actitud del equipo, sensación personal al trabajar en equipo.</p>	<p><b>12</b></p> <p><b>Mi trabajo</b> Conocimiento de mis objetivos, entendimiento de mis funciones y responsabilidades, autonomía.</p>
<p><b>13</b></p> <p><b>eNPS</b> Grado de recomendación de Madrileña Red de Gas como lugar de trabajo.</p>	<p><b>14</b></p> <p><b>Lo que más valoro</b> Aspectos que más valoro de trabajar en Madrileña Red de Gas.</p>	<p><b>15</b></p> <p><b>Lo que mejoraría</b> Aspectos que mejoraría en Madrileña Red de Gas.</p>	<p><b>16</b></p> <p><b>Pregunta abierta</b> Comentarios extra.</p>



Una vez analizados los resultados, nuestro objetivo es continuar manteniendo y/o incrementando la satisfacción de nuestros empleados, a través de los siguientes ejes de mejora:



en equipo, demostrando, que la puesta en conjunto de las tareas de cada uno de los equipos suma más que por separado.

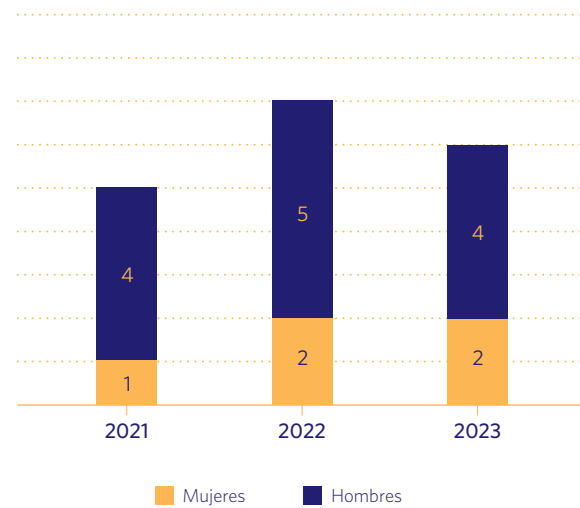
Un mensaje que, junto al original evento ofrecido en fechas navideñas, ha sido muy valorado por nuestra plantilla, tal y como ha quedado reflejado en las preguntas abiertas de la encuesta de clima comentada anteriormente.

**Medidas de bienestar**

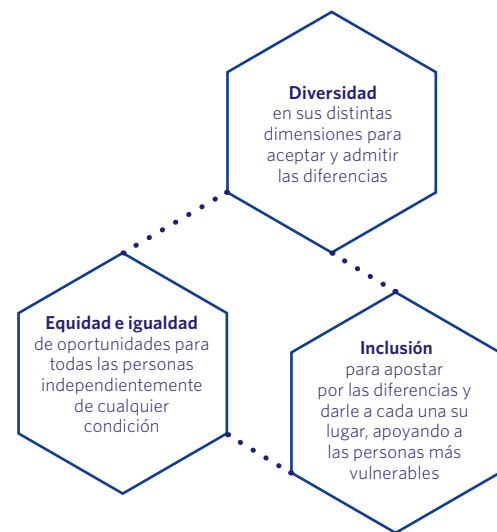
Desde MRG seguimos ofreciendo iniciativas para promover el bienestar laboral de nuestros empleados, con el objetivo de lograr un entorno de trabajo saludable, donde los empleados se sientan satisfechos y tengan una buena calidad de vida.

Respecto a los planes de ahorro y jubilación, en Madrileña Red de Gas realizamos aportaciones a dichos planes para todos nuestros empleados, las cuales oscilan entre 40.000€ y 78.000€ de los recursos generales de la organización, no existiendo un fondo específico para ello. Dichas aportaciones dependen, tanto del salario del empleado, como de sus negociaciones con la entidad, oscilando el porcentaje entre el 1,5% y el 9% de su salario.

Permisos parentales



Tasa regreso al trabajo = 100% en 2021, 2022 y 2023  
Tasa de retención = 100% en 2021 y 2022 y 2023



**10.4 Conciliación de la vida personal y profesional**

En Madrileña Red de Gas, nos comprometemos a impulsar medidas para potenciar el tiempo de descanso una vez finalizada la jornada laboral, reconociendo el derecho a la desconexión digital como elemento fundamental para lograr una mejor ordenación del tiempo de trabajo en aras del respeto de la vida privada y familiar, mejorar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y contribuir a la optimización de la salud laboral de nuestros trabajadores.

En este sentido, en el año 2023, previa negociación con la parte social, se ha acordado e implantado nuestra Política sobre la Desconexión Digital, en la que se establecen las medidas necesarias para que todos nuestros empleados puedan ejercer su derecho a la desconexión digital, como garantía de respeto a su tiempo de descanso, así como de su intimidad personal y familiar.

Además, en Madrileña Red de Gas seguimos apostando por el teletrabajo como una de las principales medidas de conciliación y retención del talento, lo cual, tal y como se ha podido comprobar a través de la encuesta de clima laboral, es lo que más valoran nuestros empleados. No obstante, para mantener la comunicación y relaciones interdepartamentales, fomentamos un modelo de trabajo híbrido, aprovechando las ventajas de ambas opciones.

Por otro lado, respecto a los permisos solicitados para el cuidado de menores, en 2023, 6 de nuestros empleados han disfrutado de permisos, 4 de ellos hombres. En este sentido, desde el registro de estos datos, todos los años el número de permisos por paternidad ha superado a los de maternidad.

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.

**10.5 Compromiso con la Diversidad, la Equidad y la Inclusión**

En Madrileña Red de Gas, la Diversidad, Equidad e Inclusión son valores que nos permiten avanzar como empresa inclusiva, captar el mejor talento, así como adaptarnos al cambio, entre otros muchos beneficios.

Para garantizar el cumplimiento de dichos valores en nuestra compañía, trabajamos por una mejora continua en la igualdad, diversidad y conciliación a través de nuestro Plan de Igualdad 2022-2026, en el cual se establecen los siguientes objetivos.

En este sentido, el ejercicio 2023, ha sido el año donde se ha consolidado la supervisión de nuestro Plan de Igualdad 2022-2026, mediante la constitución del Comité de Seguimiento del Plan de Igualdad, llevándose a cabo las 35 medidas de acción que se acordaron con la parte social, entre ellas:

- Medidas que fomentan la comunicación, como la publicación de vacantes, campañas de concienciación o sensibilización, recordatorio de derechos y permisos.
- Otras que fomentan la transparencia con la parte social, como información sobre ratios de promociones, selección, formación, permisos, etc.
- Elaboración de una Guía de Violencia de Género, así como una Guía de Lenguaje Inclusivo. En este último punto, hemos adaptado la denominación de cada puesto de trabajo haciendo uso de un lenguaje inclusivo.
- Medidas que fomentan la igualdad de género a través de promociones internas, selección y formación, ofreciendo las mismas oportunidades.

**Objetivos relacionados con la igualdad, la diversidad y la conciliación, recogidos en el Plan de Igualdad 2022-2026**

**Selección y Contratación**

- Garantizar la igualdad de trato y oportunidades, eliminando la segregación horizontal y vertical.

**Clasificación profesional y promoción**

- Clasificación profesional que garantice la no discriminación por género.
- Acceso de las mujeres a todos puestos donde estén subrepresentadas.
- Garantizar la igualdad en la promoción a la plantilla.

**Clasificación profesional y promoción**

- Lograr una buena detección y análisis de las necesidades.
- Igualdad de oportunidades en la formación y capacitación.
- Adaptación al puesto de trabajo tras una baja de larga duración.

**Retribución**

- Reducir las brechas retributivas detectadas en la auditoría retributiva.

**Condiciones Laborales, conciliación y corresponsabilidad**

- Garantizar el ejercicio de los derechos de conciliación, independientemente del sexo.

**Infrarrepresentación femenina**

- Perspectiva de género en las distintas categorías profesionales.
- Figura de responsable de igualdad y una comisión de seguimiento.
- Representación equilibrada de trabajadores y trabajadoras.

**Sensibilización y comunicación**

- Informar y sensibilizar a toda la plantilla respecto al lenguaje no sexista.
- Garantizar que los componentes de la comisión de igualdad tengan una formación adecuada.

**Prevención del acoso sexual y por razón de sexo**

- Garantizar un entorno de trabajo seguro y libre de cualquier situación de acoso sexual o por razón de sexo.

**Violencia de género**

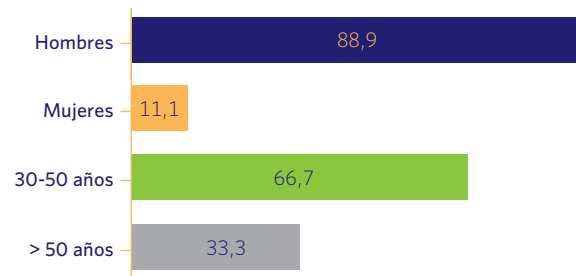
- Sensibilizar a la plantilla y colaboración en campañas contra la violencia de género.

**Salud Laboral**

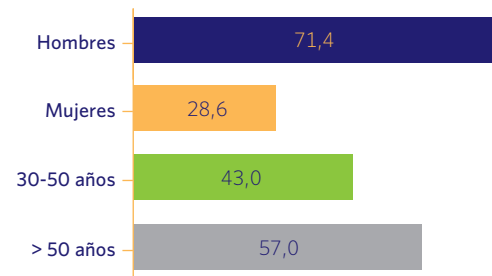
- Implementar la perspectiva de género en la salud laboral y la prevención de riesgos.

## 10. Personas

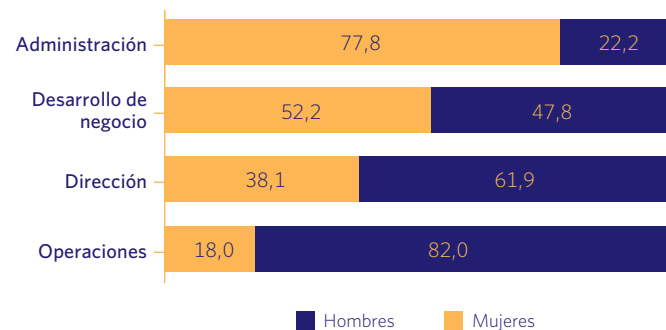
Diversidad del Consejo de Administración (%)



Diversidad del Comité de Dirección (%)

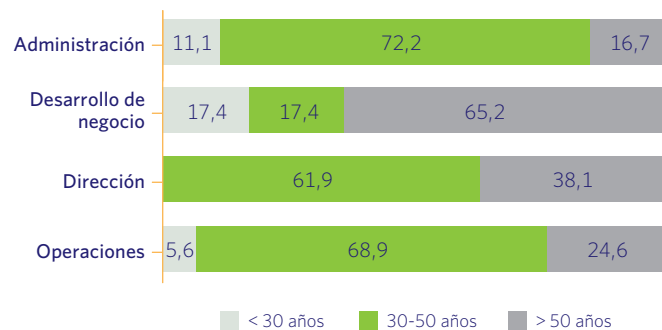


Categoría laboral por sexo (%)



Nota: No incluidos los jubilados parciales.

Categoría laboral por rango de edad (%)



Nota: No incluidos los jubilados parciales.

Además, con el propósito de promover acciones para sensibilizar a nuestros empleados de la importancia de mantener un entorno laboral respetuoso con la libertad y la dignidad de las personas y fomentar valores de igualdad entre mujeres y hombres, durante 2023 se aprobó el Protocolo de Prevención del Acoso Laboral, Sexual y por Razón de Sexo, para el cual, además, se reforzó con formación a la totalidad de la plantilla.

Por otro lado, mencionar que, durante 2023, al igual que en años anteriores, no se han dado casos de discriminación en nuestra compañía.

### Diversidad en los órganos de gobierno y empleados

Conscientes de la necesidad de seguir trabajando en materia de igualdad, no hay que olvidar la masculinización histórica del sector en el que operamos, nuestro esfuerzo se pone de manifiesto en la evolución de nuestra plantilla, en las promociones internas y en la firme apuesta por la gestión del talento como clave de éxito.

En cuanto a nuestros empleados, al lado, indicamos dentro de cada categoría laboral los porcentajes según sexo y grupo de edad en el año 2023.

En relación a la Diversidad e Inclusión, en MRG hemos continuado apostando por la incorporación de grupos infra-representados. Así, en los últimos años, hemos incluido en nuestra plantilla a mayores de 50, en concreto, durante 2023, una persona del total de las nuevas contrataciones.

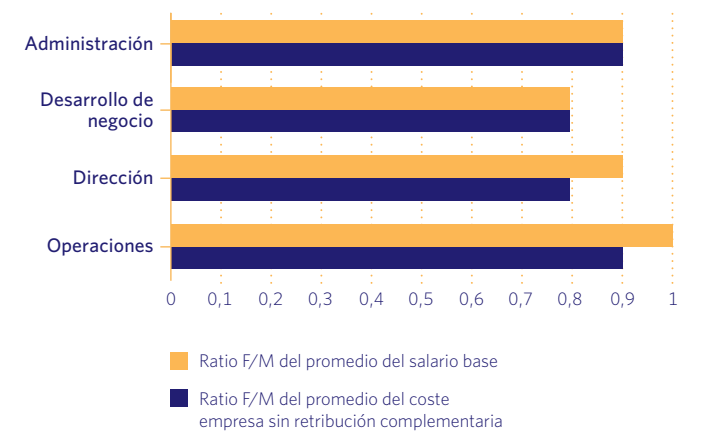
En relación a la nacionalidad, el 3,25% de la plantilla procede de otro país. Por categorías, el 9,1% de la Dirección procede de otro país, siendo el porcentaje del 2% para la plantilla que no tiene nacionalidad española del resto de categorías juntas.

### Remuneración

Tal y como se menciona en el Capítulo 3 Buen Gobierno, Ética y Transparencia, las 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, realizando una auditoría retributiva en convivencia con el Plan de Igualdad (2022-2026). En consecuencia, se ha establecido el correspondiente plan de actuación en el bloque "Retribución", siendo monitorizado a través del seguimiento del Plan.

Además de lo anterior, es necesario señalar que en nuestras políticas salariales se pone especial foco en retribuciones basadas en competencias y objetivos, así como a los años de experiencia y a la categoría laboral.

Ratio del salario base y de la remuneración F/M



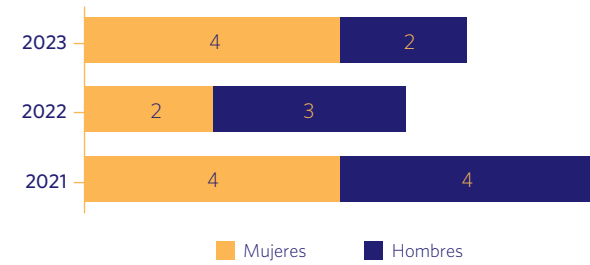
Para analizar la igualdad retributiva entre hombres y mujeres, se calcula el ratio de remuneración de mujeres frente a hombres, teniendo en cuenta por un lado el salario fijo y por otro el coste empresa, sin considerar la retribución complementaria (horas extra, kilometraje y dietas) y se compara el promedio para mujeres frente a hombres por cada categoría laboral. Para aquellos empleados que tienen jornada reducida o están en jubilación parcial, se les ha calculado su equivalente a jornada completa.

Por otro lado, en el año 2023, el ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada fue de 5,2 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 1,0. Para este cálculo, se ha considerado el coste empresa de cada empleado y calculando para empleados con jornada reducida/parcial/jubilación su equivalente a jornada completa.

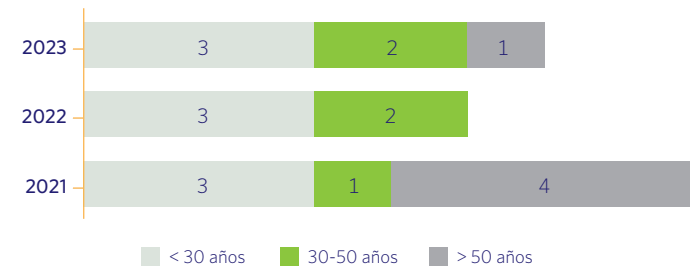
Ningún empleado recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos.

10. Personas

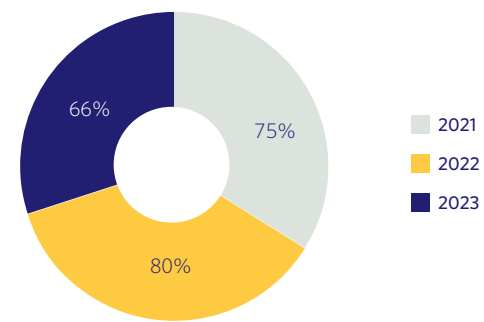
Nuevas contrataciones por sexo



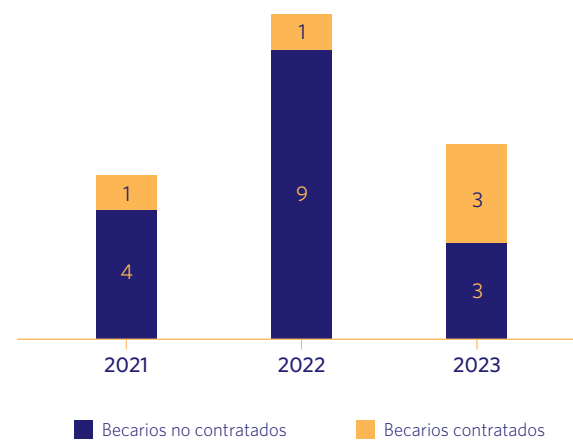
Nuevas contrataciones por rango de edad



Nuevas incorporaciones con titulación universitaria



Evolución de nuestra plantilla



10.6 Gestión del talento

Atracción del talento

Los procesos de selección e incorporación de nuevos perfiles demandados por nuestra actividad, la cual está en constante adaptación a los cambios de mercado, ha supuesto un constante reto para la empresa. En consecuencia, en Madrileña Red de Gas hemos apostado por perfiles polivalentes, ágiles y flexibles a las circunstancias del sector.

Esta transformación se pone de manifiesto en el perfil de nuestros empleados, que se ha convertido mayoritariamente en un perfil eficiente, versátil y con capacidades de aprendizaje e interés en enfrentarse a nuevos retos y responsabilidades.

La tasa de contratación del ejercicio 2023 fue del 4,9% (4 mujeres y 2 hombres). De estas 6 nuevas contrataciones, 3 de ellas procedían de nuestras becas.

Durante el periodo objeto del informe, no ha existido rotación de personal. El ratio de rotación es un buen medidor de las buenas políticas de selección y promoción. El que hayamos tenido un ratio de rotación voluntaria, así como un ratio de rotación no-deseada, del 0% en el ejercicio 2023 pone de manifiesto el elevado nivel de satisfacción del empleado.

Por otro lado, en los últimos años, entre el 60% y el 80% de las nuevas incorporaciones han sido personas con titulación universitaria.

Además, conscientes de la importancia de incorporar nuevo talento a nuestra compañía, en Madrileña Red de Gas llevamos años promoviendo las prácticas de jóvenes de perfiles diversos, a través de convenios con diferentes universidades de la Comunidad de la Madrid.

Así, desde el inicio de nuestra actividad, hemos incorporado un total de 54 becas, de las cuales, el 22% han acabado en contratación. En el año 2023, han sido 6 los jóvenes que han iniciado sus prácticas con nosotros, siendo 3 los finalmente contratados.

Desarrollo del talento

En un contexto cambiante y complejo como el actual, cada vez se hace más importante potenciar y desarrollar todas aquellas habilidades y competencias que permitan abordar, con la mayor efectividad posible, los retos y desafíos a los que nos enfrentaremos de manera habitual. En Madrileña Red de Gas, siendo conscientes de esto, consideramos de vital importancia articular diversas iniciativas y crear espacios de trabajo con los que garantizar el crecimiento de todos sus profesionales.

Por ello, durante el 2023, pusimos en marcha un nuevo proyecto de desarrollo denominado "Quiero conocerte más", centrado en participar en un proceso de autoconocimiento con el que se ha ofrecido información sobre cuáles son las fortalezas y oportunidades de mejora del perfil profesional de los participantes y, de este modo, poder articular diversas iniciativas y acciones con las que continuar creciendo como profesionales dentro de su plan individual de desarrollo.

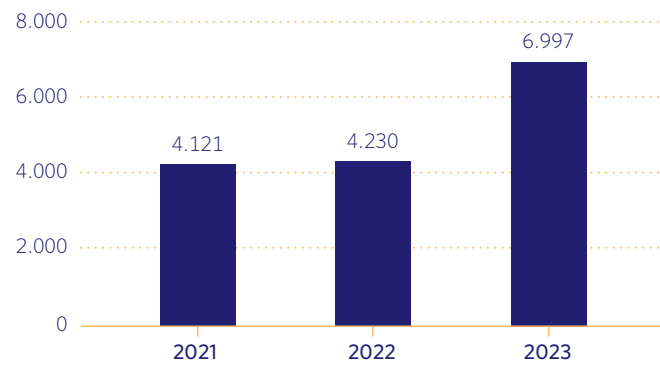
Adicionalmente a la gestión del talento a través de la formación, que veremos a continuación, en MRG también estamos comprometidos con el desarrollo profesional de nuestra plantilla. Consecuencia de ello es que, 13 de las 22 personas que componen la categoría de Dirección (Jefes de Departamento y Directores), hayan sido promocionados internamente en el transcurso de estos últimos años.

Por último, y como hito en nuestra base de datos de capital intelectual, el "Stock de Conocimiento", hemos publicado la herramienta "MOOGLE", desarrollada en Power BI, donde se referencian los conocimientos de nuestros empleados y nos permite darles valor e identificar a las personas con un conocimiento determinado, siendo estos los objetivos que perseguimos con esta herramienta. Adicionalmente, mediante la base de datos del Stock de Conocimiento, el cual relaciona el conocimiento identificado en cada actividad y puesto de trabajo, se ha logrado vincular las descripciones de cada puesto de trabajo, con las necesidades de formación de los mismos.

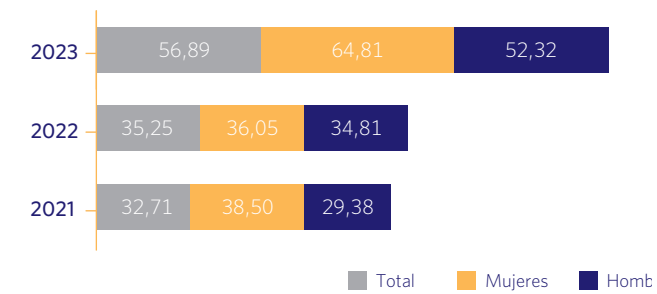


## 10. Personas

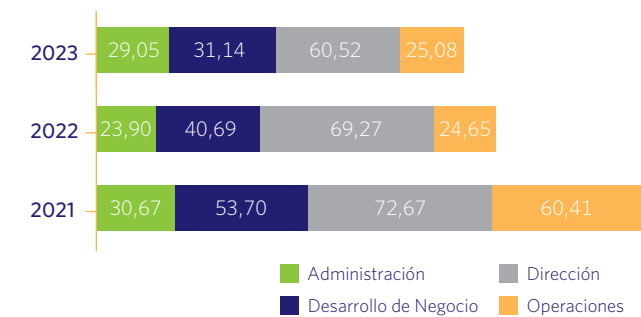
Evolución de las actividades de formación (horas)



Promedio de horas de formación por género (h)



Promedio de horas de formación por categoría laboral (h)



Nota: Sin tener en consideración a los jubilados parciales.

### Formación

Para hacer frente a este constante reto de adaptación a los cambios del mercado, en Madrileña Red de Gas empleamos como pieza clave la gestión del talento a través de la aplicación de nuestro Plan de Formación anual. La ejecución del Plan consigue dar respuesta a todas las necesidades de formación que surgen con motivo de la evolución de nuestra compañía y el crecimiento de nuestros profesionales.

Durante este ejercicio, se han consolidado las iniciativas y reflexiones presentadas en la mesa de debate del año anterior "Camino al futuro". Esto ha hecho que destaque la firme apuesta de nuestra compañía por la formación en Hidrógeno y Pilas Combustible. Sólo esta acción formativa ha implicado 2.400 horas.

Adicionalmente, la iniciativa "Evoluciona", la cual refuerza la relación entre departamentos, se ha llevado a cabo hasta en dos ocasiones a lo largo del ejercicio 2023, presentadas por la Dirección de Expansión y de Operaciones de Red.

Durante 2023, hemos impartido 6997,45 horas de formación, que suponen una media de 56,89 horas de formación por empleado. Del total de horas impartidas en 2023, 2.916,53 horas las han recibido mujeres y 4.080,92 los hombres.

El incremento de horas de formación, así como promedios, con respecto a años anteriores, es debido a que, tal como se ha comentado anteriormente, en 2023 hemos apostado por la formación sobre el Hidrógeno, la cual ha implicado 150 horas de actividad formativa, siendo realizada por 16 personas.

Respecto a otras especialidades, destaca la formación en Igualdad, principalmente aquella relacionada con el Protocolo de prevención de acoso sexual y por razón de sexo; las acciones formativas en Ciberseguridad (manteniendo el atractivo formato de las cápsulas) o la formación en Prevención de Riesgos Laborales e Idiomas, las cuales siguen siendo una apuesta continua en nuestra compañía.

En total, durante 2023, hemos llevado a cabo 52 acciones formativas.

Respecto a las evaluaciones periódicas del desempeño y del desarrollo de su carrera, todos nuestros empleados reciben una evaluación personalizada de su desempeño, a través de entrevistas personales con sus responsables, al menos, una vez al año. Esto ayuda al desarrollo personal de cada empleado, así como contribuye a la gestión de las competencias y al desarrollo del capital humano dentro de nuestra compañía.

Además de lo anterior, en caso de nuevas incorporaciones, durante el primer año, desde el departamento de Recursos Humanos, se realiza un seguimiento personalizado, tanto con la persona recién incorporada, como con su responsable directo, donde se analizan aspectos como su adaptación, su capacidad de aprendizaje, relación con sus compañeros, etc. Tras el periodo de prueba de la persona recién incorporada, que varía de 2 a 6 meses en función del perfil, su responsable directo evalúa si el candidato ha superado dicho periodo.

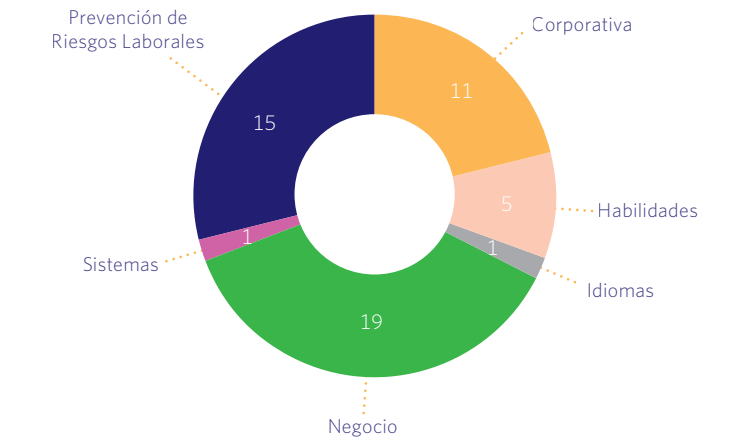
### 10.7 Seguridad y Salud Laboral

Madrileña Red de Gas somos conscientes de la importancia de proporcionar a nuestros empleados un ambiente de trabajo seguro, anticipándonos a la aparición de sucesos que puedan producir daños o lesiones en su salud.

Para cumplir con los principios anteriores, en Madrileña Red de Gas contamos con un Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad Laboral, implantado y certificado bajo el estándar UNE-EN ISO 45001:2018, con un alcance que engloba a toda nuestra plantilla, centros de trabajo, empresas contratistas y subcontratistas y actividades de nuestra organización.

Además, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones preventivas exigidas por la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, y de acuerdo al 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 los servicios de un Servicio de Prevención Ajeno.

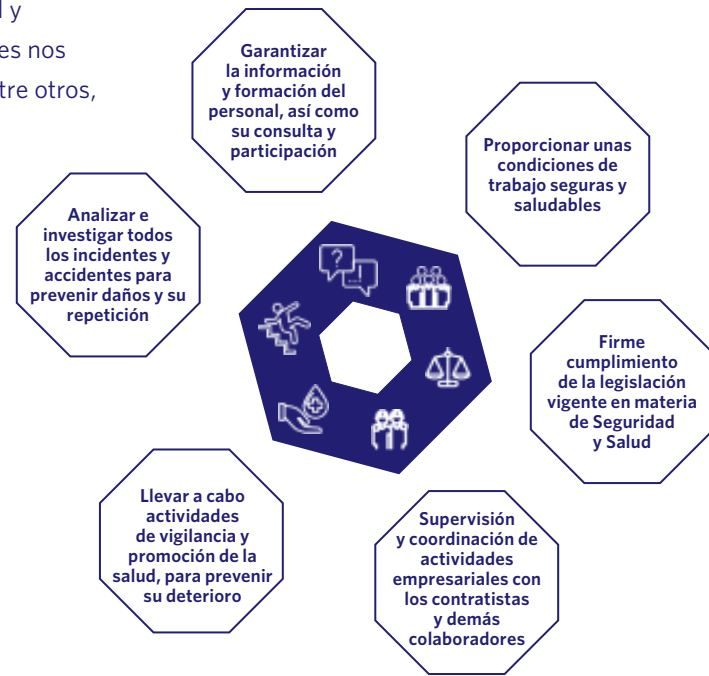
Número de operaciones formativas por especialidad 2023



	Horas	Participantes
Corporativa	1.127	960
Habilidades	605	54
Idiomas	730	49
Negocio	4.049	63
Sistemas	16	1
Prev. de Riesgos Laborales	471	115



En consecuencia, a través de nuestra Política de Seguridad Industrial y Prevención de Riesgos Laborales nos comprometemos a cumplir, entre otros, los siguientes principios:



**Consulta y participación**

En Madrileña Red de Gas garantizamos la consulta y la participación de nuestros trabajadores en materia preventiva, como parte de su derecho a una protección eficaz en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Además, nuestros trabajadores son la principal fuente de información sobre aspectos mejorables en materia de prevención de riesgos laborales. Por ello, más allá de un derecho, la consulta y participación ayuda a la mejora de las condiciones de Seguridad y Salud en el trabajo, favoreciendo la implicación de todo el personal y, por tanto, la integración de la seguridad y salud en toda la organización.

En este sentido, en MRG proporcionamos los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos necesarios para la consulta y participación de nuestros trabajadores.

Por un lado, 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.

Por otro lado, garantizamos la adecuada consulta y la participación de nuestros trabajadores a través de representantes de los trabajadores o delegados de prevención. Además, nuestro Comité de Seguridad y Salud es el órgano paritario y colegiado de participación en materia de prevención de riesgos laborales. Tanto las normas de funcionamiento, como las funciones de los Delegados de Prevención y del Comité de Seguridad y Salud, se encuentran establecidas internamente.

Durante el año 2023, tuvieron lugar 3 reuniones del Comité de Seguridad y Salud, donde se realizó el seguimiento de los temas más relevantes relacionados con la prevención de riesgos laborales, como son, la siniestralidad laboral, la auditoria de certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud o la formación en materia de prevención.

**Identificación de peligros y evaluación de riesgos**

En Madrileña, consideramos la identificación de peligros y la evaluación de riesgos laborales, como instrumentos esenciales para garantizar una correcta y eficaz gestión y aplicación de nuestro Plan de Prevención de Riesgos.

Nuestro Plan de Prevención de Riesgos supone la implantación de una cultura de prevención en todos los niveles de la compañía, tendente a evaluar y minimizar los riesgos que para la salud de nuestros trabajadores pudiera ocasionar su actividad laboral.

En dicho proceso de identificación de peligros y evaluación de riesgos, tenemos en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes en nuestra compañía y de los trabajadores que puedan desempeñarlos, teniendo en cuenta las condiciones de trabajo existentes o previstas.

Dicha identificación y evaluación es actualizada cuando cambian las condiciones de trabajo y, en todo caso, se revisa, siempre que es necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido. En este sentido, durante el año 2023, nuestro Servicio de Prevención Ajeno realizó entrevistas a nuestro personal y visitas a nuestros centros de trabajo (las oficinas centrales de Pozuelo y la nave de Alcorcón), con el fin de realizar la toma de datos y poder actualizar tanto las evaluaciones de riesgos laborales, como los planes de emergencia de ambos centros.

**Actuaciones en materia de Seguridad Industrial y Salud**

Hemos continuado trabajando en la elaboración de los Planes de Emergencia de la red de distribución de ámbito municipal, tal y como se recoge en el Capítulo 5.5, habiéndose finalizado la mayor parte de ellos.

En relación al Transporte de mercancías peligrosas por carretera (ADR), hemos realizado las visitas anuales a las instalaciones, presentándose en el mes de marzo el Informe Anual de Mercancías Peligrosas.

En el 2023, hemos continuado con la elaboración de los documentos de Protección Contra Explosiones, reduciéndose el volumen de los informes emitidos respecto años anteriores, dada la disminución del número de plantas de GLP, ya que la mayor parte han sido desmanteladas, y de las que quedan vivas, estaba prevista su transformación para el año 2024.

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

Asimismo, mantenemos un canal directo de comunicación con nuestros proveedores de equipos de protección individual y vestuario especializado, lo que facilita el acceso a la información sobre nuevos materiales y equipos que salen al mercado. Ejemplo de ello, es el cambio del calzado de seguridad a productos con certificado de fabricación carbono neutral.

Durante este periodo también hemos atendido consultas relacionadas con los medios puestos a disposición del personal, respecto a sus características, renovación y/o sustitución.

Como todos los años, hemos reportado la información necesaria a la Dirección General de Industria de Madrid sobre la situación de las plantas de GLP afectadas por el R.D. 840/2015.

Hemos colaborado con Sedigas en la elaboración de la Guía de Recomendaciones para el GLP impulsada por dicha asociación sectorial, con especial énfasis en los apartados referidos a la seguridad y gestión de la prevención de riesgos laborales en los diferentes entornos existentes.

## 10. Personas

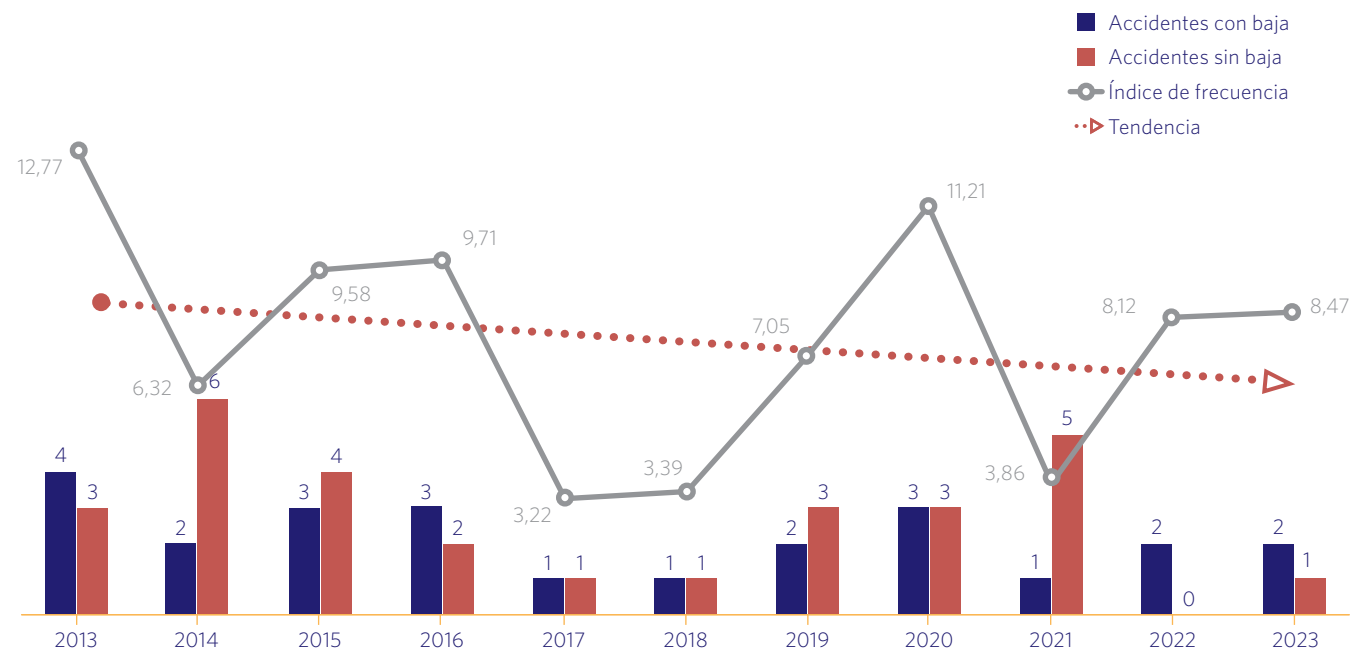
### Siniestralidad laboral entre el personal propio

	2021	2022	2023
Accidentes con baja <i>no in itinere</i>	1	2	2
Accidentes sin baja <i>no in itinere</i>	5	0	1
Accidentes con baja <i>in itinere</i>	0	0	1
Accidentes sin baja <i>in itinere</i>	0	0	0
Índice de frecuencia	3,86	8,12	8,47
Índice de gravedad	0,20	0,95	0,94
Incidentes	0	0	1
Enfermedades profesionales	0	0	0

### Siniestralidad laboral en empresas contratistas

	2021	2022	2023
Accidentes con baja <i>no in itinere</i>	0	0	0
Accidentes sin baja <i>no in itinere</i>	0	3	1
Accidentes con baja <i>in itinere</i>	0	0	0
Accidentes sin baja <i>in itinere</i>	0	0	0
Índice de frecuencia	0	0	0
Índice de gravedad	0	0	0
Incidentes	37	46	101
Enfermedades profesionales	0	0	0

### Evolución del nº de accidentes, *no in itinere*, en Madrileña Red de Gas durante los últimos 10 años



Índice de frecuencia: nº de accidentes con baja *no in itinere* por millón de horas trabajadas.  
Índice de gravedad: nº días de baja de accidentes con baja *no in itinere* por cada mil horas trabajadas.

### Principales actuaciones en materia de Seguridad Industrial y Seguridad y Salud

Durante el año 2023, hemos llevado a cabo multitud de acciones relacionadas con la gestión, tanto de la Seguridad Industrial, como de la Seguridad y Salud Laboral en nuestra compañía.

### Siniestralidad laboral

A cierre del año 2023, se han registrado tanto para nuestro personal, como para el personal de las empresas contratistas que han realizado actividades para nosotros en dicho periodo, las siguientes cifras de siniestralidad laboral.

Desde el inicio de la actividad de nuestra compañía no se han producido accidentes con grandes consecuencias o mortales, ni se han detectado enfermedades profesionales derivadas de la ejecución de los trabajos, ni en nuestro personal, ni en el personal de empresas contratistas que han realizado actividades laborales para nosotros.

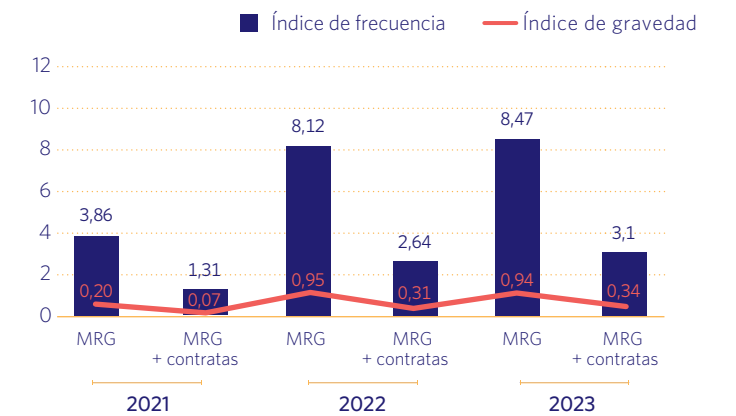
Respecto a las causas habituales de accidente laboral en nuestra compañía, si bien en años anteriores estas estaban relacionadas con sobreesfuerzos, durante 2023, tres de los cuatro accidentes laborales registrados han estado relacionados con vehículos de circulación.

En relación a los incidentes, la mayoría de ellos registrados por nuestras empresas contratistas, estos se deben habitualmente a tropiezos, malos hábitos ergonómicos, pequeños cortes, golpes con objetos, incluso, agresiones de terceros.

Para nosotros, todo accidente es una lección y de su investigación debemos obtener la mejor y la mayor información posible.

En este sentido, en Madrileña Red de Gas investigamos todos los accidentes, incluso los que no hayan ocasionado lesiones a los trabajadores (incidentes), para eliminar las causas desencadenantes del suceso y así evitar su repetición, aprovechando a su vez la experiencia, para

### Índice de frecuencia y gravedad acumulada de MRG más las contratistas



mejorar las condiciones de seguridad y salud de nuestra compañía.

Asimismo, comunicamos los accidentes a la Autoridad Laboral, según lo establecido en la legislación vigente y facilitamos la información estadística de nuestra siniestralidad a la asociación sectorial (SEDIGAS).

### Coordinación de actividades empresariales

En MRG, como ya se comentó anteriormente, contamos con un elevado número de contratistas y subcontratistas que llevan a cabo gran parte de nuestras actividades, siendo algunas de ellas, muy relevantes para nuestro negocio.

Es por ello que disponemos de medidas específicas de control, a través de las cuales se exige y vigila el cumplimiento por parte de todos los trabajadores de los procedimientos de trabajo y de las medidas de seguridad de nuestra organización, garantizando en todo momento su seguridad y salud.

Además de las actividades en las que, año tras año, realizamos esta Coordinación de Actividades, durante el año 2023 hemos llevado a cabo actuaciones en los edificios centrales que han requerido iniciativas de Coordinación de

Actividades Empresariales. Así, por ejemplo, en el proyecto llevado a cabo de la instalación y puesta en marcha de la caldera de hidrógeno en la nave.

#### Herramienta informática de control de documentación de contrata y subcontratas

En Madrileña contamos con una herramienta informática de control de documentación de contrata y subcontratas para diferentes actividades y centros de trabajo.

A cierre de año, dicha plataforma disponía de 748 trabajadores de empresas contratistas / subcontratistas dados de alta y 8.636 documentos requeridos, con un alto grado de nivel de cumplimiento. Conviene indicar que, entre los documentos requeridos por la herramienta, no solamente están los del ámbito de prevención de riesgos laborales, como requisitos incluidos en los contratos u otros temas como, por ejemplo, la formación ocupacional de las personas trabajadoras.

Los responsables de las de las empresas contratistas de las unidades operativas, disponen de sus claves de acceso a la herramienta informática, lo que les permite consultar la herramienta y reclamar la documentación que falte en la aplicación. Adicionalmente, desde nuestra Unidad de Gestión de Riesgos, también se realizan controles de la documentación aportada en la herramienta, reclamando a las contrata aquellas que se detecta que falta. Asimismo, el departamento de Compras emite las autorizaciones de subcontratación, para aquellas subcontratas que previamente han sido comprobadas cumplimiento a nivel documental por los Coordinadores de Seguridad y Salud, estableciendo así un filtro previo a los trabajos en las obras.

Dichos controles documentales son completados a través de las supervisiones directas en campo, mediante las cuales se comprueba la aplicación efectiva de un amplio número de medidas preventivas, así como que la documentación aportada es correcta.

#### Herramienta informática de registro de visitas de control operacional

En MRG, hemos habilitado a disposición del personal que realiza visitas de control operacional, una herramienta informática de registro de visitas de control operacional.

Dicha herramienta informática, centraliza en un punto toda la información, con lo que facilita la búsqueda de información por parte de nuestro personal.

Durante este periodo, se han realizado un total de 111 visitas de control operacional.

Por otro lado, disponemos de varias empresas de ingeniería que actúan como Coordinadores de Seguridad y Salud (en adelante, CSS), en diversas actividades, las cuales, por el momento, no han sido incluidas en la herramienta informática. Estos CSS informan de su actividad mediante informes mensuales. Adicionalmente, los CSS que acuden a avisos de urgencias emiten también un informe del aviso realizado. En concreto, en el año 2023, fueron 50 los avisos de urgencia a los que acudieron los CSS.

#### Vigilancia y promoción de la salud

Respecto a la vigilancia de la salud de nuestros trabajadores, en Madrileña Red de Gas cada año realizamos la evaluación sistemática del estado de salud de los mismos, 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 Ajeno.

En este sentido, durante el año 2023, en total se han realizado 96 reconocimientos médicos (periódicos e iniciales), siendo los resultados totalmente confidenciales, restringidos al propio trabajador.

Por otro lado, nuestra compañía ofrece a nuestros empleados una serie de servicios y programas voluntarios de promoción de la salud que para hacer frente a riesgos importantes para la salud no relacionados con el trabajo.

Entre estas iniciativas de promoción de la salud, se encuentran el Seguro Médico ofrecido a nuestros empleados, tal y como vimos en el Capítulo 10.3 Clima laboral y bienestar, la realización de campañas de vacunación antigripal (en la que 11 de nuestros trabajadores estuvieron interesados), así como el Programa de Detección Precoz de Cáncer de Colon y Recto, dirigido a nuestra plantilla a partir de los 50 años de edad.

#### Formación e Información en materia de Seguridad y Salud

Durante el año 2023 hemos continuado apostando por la formación de nuestros empleados en materia de Seguridad Industrial y Seguridad y Salud Laboral, abarcando esta formación a los diferentes colectivos de la empresa. En este sentido, contamos con un Plan de Formación específico en ambas materias.

Dicho plan, lo elaboramos en base a un análisis detallado de las actividades de formación que tenemos establecidas para cada puesto de trabajo, así como, de la formación que ya han recibido nuestros empleados los años anteriores, estableciendo de esta forma las acciones necesarias o recomendadas a desarrollar durante el año.

Este análisis es una estrategia que consideramos fundamental para una correcta detección de necesidades formativas de los diferentes colectivos que componen nuestra compañía. Esto garantiza una planificación, lo cual es fundamental con el fin de optimizar los cursos.

Por otro lado, hemos diversificado el tipo de formación, disponiendo en nuestro catálogo, desde curso presenciales (con o sin prácticas), cursos mediante plataformas informáticas (los llamados cursos online), o cursos mediante video reunión. Los cursos por plataformas informáticas o video reunión facilitan la formación a mayor número de empleados, lo cual nos ha aportado ventajas considerables, como la conciliación familiar o, incluso, la reducción de emisiones por evitar los desplazamientos. Los cursos realizados en 2023, han sido los siguientes:

- Riesgos y Medidas Preventivas en Oficinas
- Teletrabajo
- Plan de Emergencias. Criterios de Actuación Personal Designado
- Prevención de Riesgos para Trabajos en Campo
- Planes de Emergencias de las plantas GLP
- Seguridad en Acceso y Trabajos en Recintos Confinados
- Manejo de carretillas elevadoras
- Seguridad Vial en el Entorno Laboral
- Curso de Violencia de Terceros
- Primeros Auxilios

Respecto a las acciones de información, durante el año 2023 hemos colaborado con nuestra Mutua de Trabajo, distribuyendo diversos trípticos de diferentes temáticas en materia de Seguridad y Salud Laboral elaborados por la misma. Por ejemplo, trípticos relacionados con el riesgo laboral en el embarazo, recomendaciones de seguridad vial, así como realización de trabajos con altas temperaturas. Además, hemos redactado los siguientes protocolos internos de actuación, los cuales facilitan el seguimiento del cumplimiento normativo:

- Protocolo interno de actuación de Protección de la maternidad, el cual es una adaptación de “las Directrices para la evaluación de riesgos y protección de la maternidad en el trabajo”, realizado por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo INSHT.
- Protocolo de Trabajos al aire libre con aviso de fenómenos meteorológicos de nivel naranja o rojo por alta temperatura, que refleja las novedades del nuevo Real Decreto-ley 4/2023, sobre prevención de riesgos laborales en episodios de elevadas temperaturas, entre otros aspectos.

**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 2023, publicada en el mes de junio de 2024.

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 Madrileña Red de Gas. Toda la información aportada abarca el periodo objeto del informe, así como su evolución a lo largo de los últimos tres años (2021, 2022 y 2023).

#### 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 Madrileña Red de Gas durante el periodo objeto de informe.

#### Contexto de sostenibilidad

El informe se ha elaborado a partir de la revisión de materialidad realizada en 2023, 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 MRG en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, 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](mailto:sostenibilidad@madrilena.es)

### 11.2 Actualización de la información

- Respecto al tipo de jornada en las memorias de 2022 y 2021 consideramos a los “trabajadores con reducción de jornada” dentro de los trabajadores con “jornada completa”. Sin embargo, para evitar errores de interpretación, se ha decidido mostrar los datos de forma separada para todos los años tal y como se muestra en el apartado 10.1 Nuestro capital humano. (GRI 2-7 Empleados 2021).
- Para el cálculo del ratio de compensación total anual y el ratio del porcentaje de incremento de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de todos los empleados, este es el primer año en que se incluye la categoría de Dirección en el cálculo de ambos ratios. (GRI 2-21 Ratio de compensación total anual 2021).
- Respecto a la cantidad de residuos No Peligrosos generados durante el ejercicio anterior (2022), debido a un error de transcripción, se reportaron un total de 4,240 toneladas, cuando el valor correcto sería de 46,240 toneladas. Dicho error ya está subsanado en el presente informe, así como los cálculos asociado a dicho dato. (GRI 306-3 Residuos generados 2020).
- En relación a la nacionalidad de nuestra plantilla, el porcentaje del 5% que se publicó para el año 2022 incluía también a empleados que, pese haber nacido fuera de España, ya tienen la nacionalidad española. Creemos más conveniente no considerar estos casos dentro de dicho porcentaje, por lo que en el apartado 10.5 Compromiso con la Diversidad, Equidad y la Inclusión en los órganos de gobierno y empleados, mostramos los datos correspondientes a 2020, 2021 y 2023 considerando ese criterio. (GRI 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados 2016).

### 11.3 Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	Madrileña Red de Gas S.A.U ha elaborado este informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2023 y 31 de diciembre de 2023.  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
<b>Contenidos generales</b>				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.1 Detalles organizacionales	p. 8		
	2.2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	p. 186		
	2.3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	p. 186		
	2.4 Actualización de la información	p. 187		
	2.5 Verificación externa	pp. 204, 205		
	2.6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	pp. 126, 127, 128		
	2.7 Empleados	pp. 164, 165, 166		
	2.8 Trabajadores que no son empleados	pp. 166, 167		
	2.9 Estructura de gobernanza y composición	pp. 14, 15, 16, 17, 20, 21, 22		
	2.10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	p. 16		
	2.11 Presidente del máximo órgano de gobierno	p. 16		
	2.12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	pp. 18, 19, 20, 30, 44, 45		
	2.13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	pp. 18, 19, 20, 21, 27, 30, 31, 32, 67		
	2.14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	pp. 18, 19, 20, 21		
	2.15 Conflictos de interés	pp. 31, 32		
	2.16 Comunicación de inquietudes críticas	pp. 33, 34, 40, 41, 158, 159, 160		
	2.17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	pp. 18, 19, 20, 38, 39		
	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. En 2023, en el seno del Consejo, se han presentado y analizado propuestas para mejorar el proceso de evaluación de su desempeño, a través de autoevaluación interna y una verificación externa para acometer en ejercicios futuros.	

Una celda en este color 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
(cont.) GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.19 Políticas de remuneración	pp. 22, 23		
	2.20 Proceso para determinar la remuneración	pp. 22,23		
	2.21 Ratio de compensación total anual	p. 173		
	2.22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	pp. 4, 5		
	2.23 Compromisos y políticas	pp. 26, 27, 28, 29, 30, 40, 41 <a href="https://madrilena.es/sostenibilidad/">https://madrilena.es/sostenibilidad/</a>		
	2.24 Incorporación de los compromisos y políticas	pp. 26, 27, 130		
	2.25 Procesos para remediar los impactos negativos	pp. 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160 <a href="https://madrilena.es/compromiso/">https://madrilena.es/compromiso/</a>		
	2.26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	pp. 33, 34, 40, 41, 70, 71, 72, 73, 130, 131, 158, 159 <a href="https://www.canaldedenuncias.com/es/madrilena">https://www.canaldedenuncias.com/es/madrilena</a>		
	2.27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	p. 26		
	2.28 Afiliación a asociaciones	pp. 90, 91, 92, 93, 94, 133, 161, 179		
	2.29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	pp. 40, 41, 47, 68, 69,70, 71, 72, 73, 74,75, 98,151, 154, 157, 158, 159, 167, 168, 178, 179		
2.30 Convenios de negociación colectiva	p. 166			
<b>Temas materiales</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	pp. 44, 45, 46, 47		
	3-2 Lista de temas materiales	p. 48, 49		
<b>Ética y cumplimiento legal</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pp. 25-40		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	p. 130		11.12 Trabajo forzoso y esclavitud moderna

11. Acerca de la memoria

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión	N.º ref. del Estándar sectorial GRI
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	p. 132		11.12 Trabajo forzoso y esclavitud moderna
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	pp. 34, 35, 36, 37 38		11.20 Anticorrupción
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	pp. 38, 39		
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	p. 33		
<b>Gobierno de la sostenibilidad</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pp. 15-25, 44-47, 64-76		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.9 Estructura de gobernanza y composición	pp. 14, 15, 16, 17, 20, 21, 22		
Propia	Carta del presidente	pp. 4, 5		
Propia	Plan Director de Sostenibilidad	pp. 64-67		
<b>Adaptación al clima, resiliencia y transición</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pp. 81-95		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		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.	11.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición
GRI 305: Emisiones 2016	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	pp. 137-140		
Propia	Adhesión a la iniciativa para la reducción de emisiones: OGMP 2.0	pp. 84-89		
	Proyectos de fomento e innovación en energías verdes	pp. 89-95		
<b>Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pp. 108-113		
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-3 Derrames significativos	Durante 2023 no se han producido derrames significativos.		11.8 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
Propia	Evolución de los tiempos de atención de urgencias	p. 113		
<b>Ciberseguridad</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Management of material issues	pp. 97-107		
Propia	Evolución actividades Protección de Datos Personales	p. 99		
	Seguridad de la Información en nuestra cadena de suministro	pp. 99, 100		
	Evaluación del nivel de madurez en base al marco CyberIndustrial Strategy Framework (CISF) de Deloitte v2.0	pp. 102-106		
<b>Riesgos económico-financieros</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pp. 96, 97		
Propia	Auditoría de cuentas anual	p. 97		
<b>Regulatory risks</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pp. 79, 80		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.28 Afiliación a asociaciones	pp. 90, 91, 92, 93, 94, 133, 161, 179		
Propia	Adhesión a la iniciativa para la reducción de emisiones: OGMP 2.0	pp. 84-89		
<b>Creación de valor económico y financiero</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pp. 116, 117		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	pp. 116, 117		
Propio	Importe neto de la cifra de negocio (miles de €)	p. 116		
	EBITDA (miles de €)	p. 116		
	Balance a 31 de diciembre de 2023 (M€)	p. 117		

11. Acerca de la memoria

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión	N.º ref. del Estándar sectorial GRI
<b>Desarrollo y extensión de la red de distribución</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pp. 118-123		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	pp. 150		
Propia	Altas 2023 por tipo de mercado	p. 118		
Propia	Evolución de los puntos de suministro de Gas natural	pp. 119		
<b>Fiabilidad, continuidad del suministro y orientación al cliente</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pp. 153-161		
Propia	% Realización Plan de Mantenimiento	p. 152		
	Número de comunicaciones con el cliente	p. 159		
	Gestión y número de quejas y reclamaciones	pp. 158-160		
	Evolución índices de satisfacción de clientes: CSAT (Customer Satisfaction Score) y GMB (Google My Business)	pp. 154-155		
<b>Extensión de los criterios ESG hacia la cadena de suministro</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	pp. 130, 131, 132, 133		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	p. 130		11.12 Trabajo forzoso y esclavitud moderna
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	p. 132		
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	p. 130		11.13 Libertad de asociación y negociación colectiva
408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	p. 130		

11. Acerca de la memoria

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión	N.º ref. del Estándar sectorial GRI
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	p. 132		
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	pp. 130, 131, 132, 133		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	p. 132		
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	pp. 130, 131, 132, 133		
<b>Emisiones, contaminación y lucha contra el cambio climático</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3. Gestión de los temas materiales	pp. 136-141		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	pp. 143	Información no disponible. Se intentará recabar esta información para el siguiente informe.	11.1 Emisiones de GEI
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización			
	302-3 Intensidad energética			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	pp. 137-140		11.1 Emisiones de GEI
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	pp. 137-140		
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	pp. 137-140		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	p. 141		
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NO <sub>x</sub> ), óxidos de azufre (SO <sub>x</sub> ) y otras emisiones al aire significativas	pp. 141		11.3 Emisiones al aire
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	p. 177		
GRI 305: Emisiones 2016	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	pp. 137-140		
Propia	Adhesión a la iniciativa para la reducción de emisiones: OGMP 2.0	pp. 84-89		
	Proyectos de fomento e innovación en energías verdes	pp. 89-95		

11. Acerca de la memoria

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión	N.º ref. del Estándar sectorial GRI
<b>Acceso a la energía e impacto económico</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3. Gestión de los temas materiales	pp. 150-153		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	pp. 116, 117		11.14 Impactos económicos
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	p. 165		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	p. 150		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	p. 150		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	pp. 128, 129		
<b>Seguridad y salud laboral</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3. Gestión de los temas materiales	pp. 177-183		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	p. 177		11.9 Salud y seguridad en el trabajo
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	pp. 179, 181, 182		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	pp. 182, 183		
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	pp. 178-179		
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	pp. 183		
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	pp. 182, 183		
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	pp. 181, 182		
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	p. 177		
	403-9 Lesiones por accidente laboral	p. 180-181		
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	p. 181		



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.
	11.22 Política pública	La legislación española no permite la promoción directa de políticas públicas por parte de compañías privadas. Al igual que en los dos requisitos anteriores, estaríamos ante casos de corrupción.

Temas de los Estándares Sectoriales GRI aplicables considerados no materiales, pero si relevantes		
Título Estándar sectorial GRI	Tema	Explicación
GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021	11.4 Biodiversidad	Tras el proceso de evaluación y priorización de doble materialidad, de acuerdo a nuestra metodología, estos temas propuestos por el estándar sectorial GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021 y recogidos inicialmente como relevantes, no han resultado materiales para Madrileña Red de Gas.
	11.5 Residuos	
	11.6 Agua y efluentes	
	11.7 Cierre y rehabilitación	
	11.10 Prácticas de empleo	
	11.11 No discriminación e igualdad de oportunidades	
	11.15 Comunidades locales	
	11.16 Derechos sobre la tierra y los recursos	
	11.18 Conflictos y seguridad	

## 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 2023**  
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 los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión "GRI Estándares 2021" y la norma sectorial "GRI-11 Oil and Gas" 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 la metodología de la norma sectorial "GRI-11 Oil and Gas" de Global Reporting Initiative (GRI) 2021, para la Memoria de sostenibilidad 2023 de Madrileña Red de Gas S.A.U.

Fecha de emisión 21-05-24

Fdo: Rut Ballesteros Gil   
Verificador jefe  
Responsabilidad Social Corporativa  
Bureau Veritas Certification

Bureau Veritas Iberia S.L.  
C/ Valportillo Primera 22-24, 28108 Alcobendas - Madrid, España

1/1

Publicado y editado por  
Madrileña Red de Gas

Producción  
Global Media Comunicaciones

© Madrileña Red de Gas, S.A.U., 2024

Calle Virgilio, 2-B  
28223- Pozuelo de Alarcón  
Madrid, España  
T (+34) 912 667 788  
[www.madrilena.es](http://www.madrilena.es)