

Informe de Responsabilidad  
Corporativa 2018

# Llenamos el futuro de energía

**Naturgy** 





Informe de Responsabilidad  
Corporativa **2018**





Naturqu





Carta del Presidente	<b>Pág 6</b>
Posicionamiento sostenible de Naturgy	<b>Pág 8</b>
Modelo de negocio	<b>Pág 10</b>
Innovación vanguardista y sostenible	<b>Pág 18</b>
Gobernanza	<b>Pág 30</b>
La responsabilidad corporativa y Naturgy	<b>Pág 40</b>
Excelencia en el servicio	<b>Pág 44</b>
Compromiso con los resultados	<b>Pág 52</b>
Gestión responsable del medioambiente	<b>Pág 56</b>
Interés por las personas	<b>Pág 74</b>
Seguridad y salud	<b>Pág 90</b>
Cadena de suministro responsable	<b>Pág 102</b>
Compromiso social	<b>Pág 112</b>
Integridad y transparencia	<b>Pág 124</b>
Proceso de elaboración del informe. Materialidad	<b>Pág 130</b>
Información adicional	<b>Pág 140</b>
Informe de revisión independiente sobre el bono verde	<b>Pág 176</b>
Informe de revisión independiente	<b>Pág 179</b>

# Carta del Presidente

[102-1] y [102-14]

Estimados lectores

Es un placer presentarles el decimoséptimo Informe de Responsabilidad Corporativa de la compañía y el primero bajo la nueva marca de Naturgy. El presente informe pone el foco en aquellos asuntos de sostenibilidad identificados como prioritarios para la compañía y nuestros grupos de interés, y recoge además nuestros principios, compromisos, estrategias y actuaciones al respecto en el año 2018, en el que la compañía ha cumplido 175 años de historia.

El año 2018 ha venido marcado por dos hechos de especial relevancia para la compañía, como han sido la renovación de nuestra marca y el establecimiento de un nuevo Plan Estratégico 2018-2022.

La nueva marca ha nacido como reflejo de una transformación corporativa a un modelo más moderno, digital y global. Por su parte, el nuevo Plan Estratégico 2018-2022 ha fijado como prioridades la simplicidad y accountability, la optimización, la disciplina financiera, y la retribución al accionista. En concreto, este Plan tiene en el horizonte 2022, un ebitda de 5.000 millones de euros, un beneficio neto de 1.800 millones de euros, y el aumento de un mínimo anual del 5% de la remuneración del accionista.

En un contexto de lucha contra el cambio climático y de transformación tecnológica, nuestro Plan Estratégico apuesta por las energías renovables y el gas natural como vectores clave para abordar los retos medioambientales a los que nos enfrentamos.

Los resultados del ejercicio 2018 permiten a Naturgy ser reconocida como la distribuidora de gas con mejor desempeño financiero a nivel mundial por S&P Global Platts. Estos resultados se han conseguido con un firme compromiso con la sostenibilidad. Así, Naturgy ha sido reconocida en el último ejercicio como líder mundial en el sector Gas Utilities del Dow Jones Sustainability Index, líder global del sector Multiutilities de FTSE4GOOD, y ha sido incluida en el índice The Climate Change A List de Carbon Disclosure Project (CDP), además de obtener valoraciones relevantes por las principales agencias de rating en sostenibilidad.

Para continuar esta senda positiva de resultados, Naturgy sigue invirtiendo en innovación sostenible. En este sentido, ha definido áreas estratégicas de innovación, que junto con el Plan de Innovación corporativo y una mejora continua en el proceso de control y gestión de riesgos, permitirán a la compañía dar una ágil respuesta y desde una posición privilegiada a los retos a los que se enfrenta.

El máximo órgano de gobierno encargado de supervisar la gestión de la compañía en materia de responsabilidad corporativa y de aprobar la respectiva política en esta materia es el Consejo de Administración, el cual ha delegado estas funciones a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Cabe destacar que en 2018, el Consejo de Administración, siguiendo las recomendaciones de su autoevaluación, ha aprobado un nuevo Reglamento de Funcionamiento y ha reducido su número de miembros de 17 a 12 consejeros, entre otras medidas tomadas.

El marco común de actuación de Naturgy para un comportamiento socialmente responsable es la Política de Responsabilidad Corporativa. En este sentido, para Naturgy es sumamente relevante la participación y comunicación activa con sus grupos de interés, permitiendo conocer así sus expectativas y dar respuesta a las mismas.

Es bien conocido que Naturgy pone al cliente en el centro de sus operaciones, siendo esta vocación, además, un pilar fundamental del Plan Estratégico 2018-2022. En 2018, hemos querido poner el foco de nuestra excelencia en el servicio en los colectivos más vulnerables, poniendo a su disposición tecnología vanguardista en accesibilidad en todos los canales de atención.

La gestión responsable de la cadena de suministro ha seguido ocupando un lugar fundamental en nuestros compromisos sociales, extendiendo a nuestros proveedores la exigencia y la ayuda para alcanzar mayores estándares medioambientales, sociales y de gobierno corporativo.

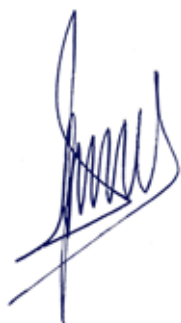
El exitoso desempeño de la compañía en el último año ha sido posible gracias al equipo diverso de profesionales que integran Naturgy. Respecto a su gestión, cabe señalar el nuevo modelo de personas, que integra el compromiso, la fidelización, la formación y la recompensa de los empleados. En el marco de nuestra Universidad Corporativa se han impartido más de 645.000 horas de formación.

Para Naturgy, es prioritario que todas nuestras actuaciones se lleven a cabo preservando la integridad y bienestar de nuestros profesionales, subcontratistas y el resto de la sociedad civil. Esta filosofía se encuentra impregnada en la cultura de la compañía desde hace años, la cual se ve reforzada año tras año, y deriva en la mejora muy significativa de los indicadores de seguridad.

Además es primordial para la compañía asegurar la integridad y la transparencia. Para ello, la compañía cuenta con diferentes herramientas que emanan de su Código Ético, como son la Política de Derechos Humanos, la Política Anticorrupción, el Canal de Denuncias, o el Código Ético del Proveedor. La Comisión de Ética y Compliance vela por el cumplimiento de la normativa tanto externa como interna.

Respecto al impacto en el entorno natural, Naturgy ha continuado tomando medidas en 2018, que han permitido reducir sus externalidades en los tres ejes estratégicos definidos por la compañía: clima y aire, economía circular y capital natural y biodiversidad. Las emisiones de gases de efecto invernadero se redujeron cerca de un 11 %. En cuanto al impacto en la sociedad, cabe destacar la continuación del Plan de Vulnerabilidad Energética en España, a través del cual se han seguido desarrollando nuevas iniciativas, como el Fondo Solidario de Rehabilitación Energética y el proyecto Círculo de Empleo.

En un contexto de crecimiento de la demanda mundial de energía y de descarbonización de la economía en el que la generación de energía de fuentes renovables será dominante en 2030, junto con los avances en eficiencia energética, la sostenibilidad seguirá siendo uno de nuestros pilares de actuación.



**Francisco Reynés**  
Presidente de Naturgy



## Posicionamiento sostenible de Naturgy

Naturgy es plenamente consciente de que para crear valor y construir confianza debe tener presente, tanto la responsabilidad corporativa con los grupos de interés, como la sostenibilidad en su máxima expresión, con una visión a largo plazo; siendo estos los pilares fundamentales e intrínsecos de los valores y la cultura de la compañía.

El contexto global presenta una serie de desafíos, tales como el cambio climático, la transición energética o el crecimiento de la población unido a la escasez de recursos naturales, a los que Naturgy se anticipa y se adapta. La compañía consigue así anteponerse a los riesgos tradicionales y emergentes, encontrar nuevas oportunidades de negocio y dar respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

La nueva marca de Naturgy, apoyada en la experiencia y el liderazgo que caracterizan a la compañía, está enfocada en la digitalización, la agilidad, la simplicidad y la globalidad.

La visión de futuro de Naturgy, sin olvidar sus raíces y sus más de 175 años de historia, tiene como objeto proteger el actual modelo de negocio y establecer las bases para continuar creando valor, apostando por el gas natural como energía para una transición sostenible, y por el impulso de las energías renovables y la eficiencia energética.

La compañía dispone de esta visión consciente de la importancia que tienen sus actuaciones sobre las personas y el entorno donde desarrolla su actividad, y, por ello, establece una serie de compromisos que garanticen el bienestar –actual y futuro– de las personas y los entornos con los que está en contacto.

### Triple misión, mismo objetivo





Gracias a los positivos resultados en cada uno de estos compromisos, en 2018 diferentes organismos de relevancia internacional han reconocido la gestión de Naturgy. Estos reconocimientos no residen únicamente en el buen desempeño económico de la compañía, sino también en sus logros en materia de responsabilidad corporativa, sostenibilidad y reputación, permitiendo a la compañía distinguirse como un buen lugar en el que invertir y donde trabajar.



## Modelo de negocio

Naturgy de un vistazo **10**

Un modelo de negocio integrado y sostenible **13**

Presente y futuro de Naturgy: bases estratégicas **17**

# Naturgy de un vistazo

[102-4], [102-6] y [102-10]

## América

### Argentina

Distribución de gas (30 municipios de la zona norte y oeste de la provincia de Buenos Aires, 1,7 millones de clientes) y distribución de electricidad (0,2 millones de clientes).

### Brasil

Distribución de gas (Estado de Rio de Janeiro, São Paulo Sur y 1,1 millón de clientes). Comercialización de GN/GNL y generación solar (153 MW, solar).

### Chile

Distribución de gas (18 provincias y 0,6 millones de clientes), transporte y distribución de electricidad (13 provincias y 2,9 millones de clientes). Proyectos de generación eólica y solar.

### Costa Rica

Generación (101 MW, hidráulica).

### Jamaica

Comercialización de GN/GNL.

### México

Distribución de gas (diez estados del país incluyendo México y 1,8 millones de clientes) y generación (2.289 MW, ciclos combinados y 234 MW, eólica).

### Panamá

Distribución de electricidad (Panamá centro, oeste, interior, Chiriquí y 0,7 millones de clientes), y generación (22 MW, hidráulica).

### Perú

Distribución de gas (Arequipa).

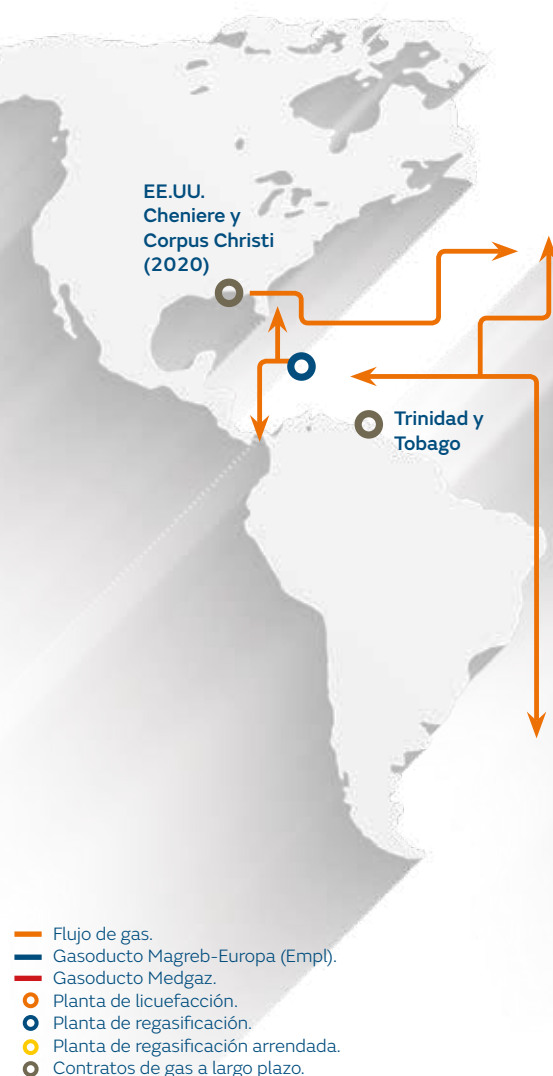
### Puerto Rico

Infraestructura de GN/GNL (planta de regasificación) y generación.

### República Dominicana

Generación (198 MW, fuel).

Naturgy está presente en 30 países, tiene más de 18 millones de clientes y cerca del 50% de sus empleados trabaja fuera de España. Su presencia internacional le garantiza una posición privilegiada para capturar el crecimiento de nuevas regiones en proceso de desarrollo económico, por lo que se ha convertido en uno de los principales operadores del mundo.



Nota: no se incluye el negocio de distribución de electricidad en Colombia por haberse dejado de consolidar la participación en Electricaribe a 31 de diciembre de 2016, ni los negocios de distribución de gas en Italia y Colombia, de distribución de electricidad en Moldavia, de generación de electricidad en Kenia y de minería en Sudáfrica por haberse reclasificado a operaciones interrumpidas.

## Europa

### Portugal

Comercialización de GN/GNL y comercialización de electricidad.

### Irlanda

Comercialización de GN/GNL y de electricidad.

### España

Exploración, transporte, distribución y comercialización de gas y electricidad. Generación (ciclo combinado, nuclear, hidráulica, carbón, cogeneración, mini hidráulica y eólica).

### Reino Unido

Comercialización de GN/GNL.

### Francia

Comercialización de GN/GNL. Regasificación Montoir.

### Bélgica

Comercialización de GN/GNL.

### Holanda

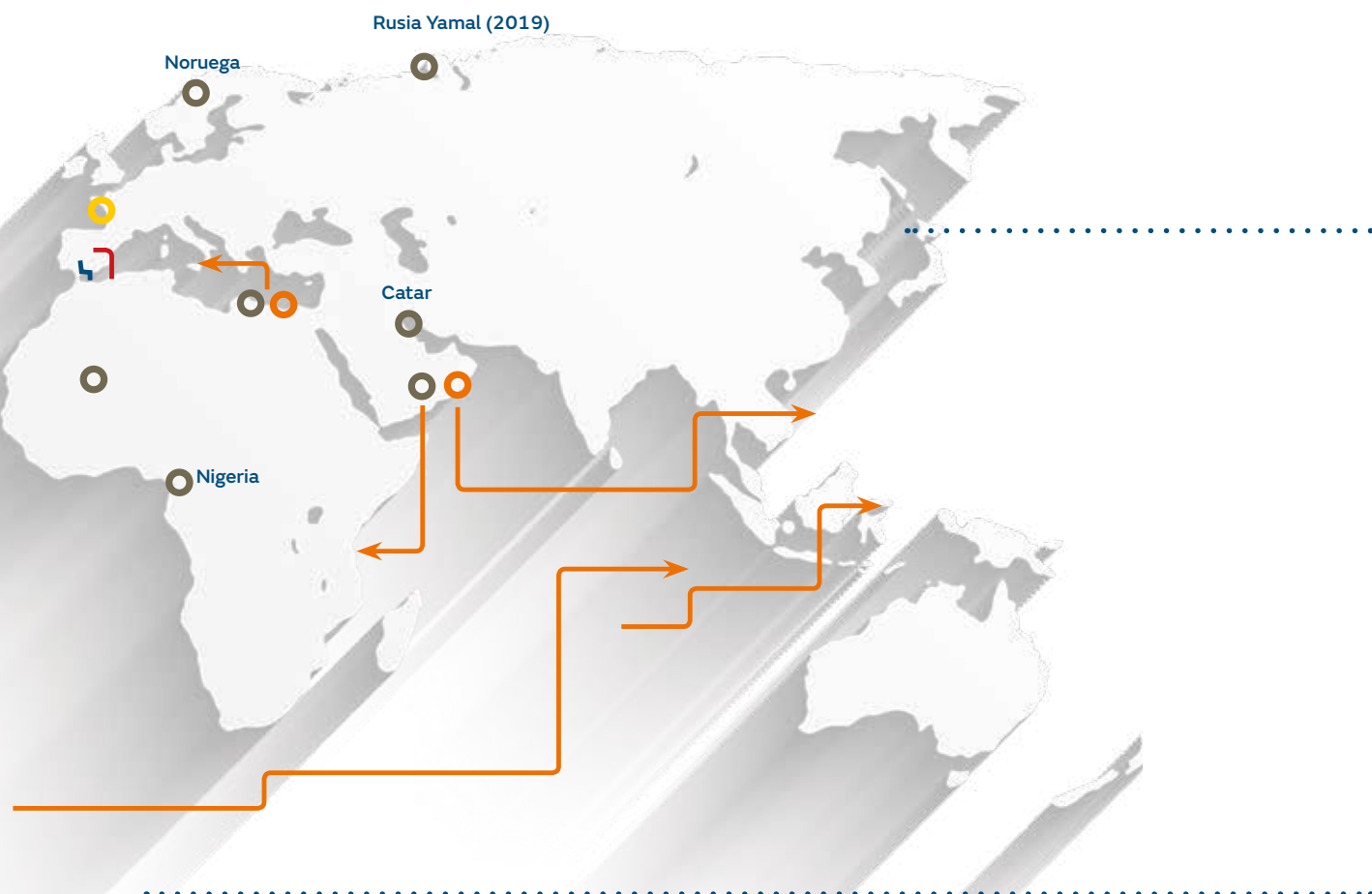
Comercialización de GN/GNL.

### Luxemburgo

Comercialización de GN/GNL.

### Alemania

Comercialización de GN/GNL.



## Asia, África y Oceanía

### Argelia

Aprovisionamiento e infraestructura de GN/GNL y gasoducto Medgaz.

### Australia

Generación eólica (96 MW).

### China

Comercialización de GN/GNL.

### Egipto

Aprovisionamiento e infraestructura de GN/GNL (planta de licuefacción de Damietta).

### Japón

Comercialización de GN/GNL.

### India

Comercialización de GN/GNL.

### Jordania

Comercialización de GN/GNL.

### Marruecos

Infraestructura de GN/GNL y gasoducto Magreb-Europa.

### Omán

Aprovisionamiento e infraestructura de GN/GNL (planta de licuefacción de Qalhat).

### Pakistán

Comercialización de GN/GNL.

### Singapur

Comercialización de GN/GNL.

### Contribución del ebitda por actividades



#### Gas y electricidad

34%

ebitda  
España, Europa y  
Latinoamérica



#### Infraestructuras EMEA

45%

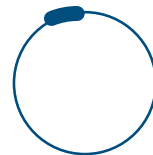
ebitda  
España y África



#### Infraestructuras LatAm Sur

20%

ebitda  
Latinoamérica



#### Infraestructuras LatAm Norte

6%

ebitda  
Latinoamérica

Nota: -5% otras actividades

### Principales magnitudes de Naturgy [102-7]

Operaciones	2018	2017	2016
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	449.259	460.014	426.510
Transporte de gas/EMPL (GWh)	117.526	100.371	111.720
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	10.605	10.491	10,224
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	7.569	7.447	7.324
Red de distribución de gas (km)	119.998	116.181	113.083
Longitud líneas de distribución y transporte de electricidad (km)	215.532	214.399	215.894
Energía eléctrica producida (GWh)	46.658	46.389	46.361
Personal	2018	2017	2016
Número de empleados <sup>1</sup>	12.700	14.718	15.502
Financiero (millones de euros)	2018	2017	2016
Importe neto de la cifra de negocios	24.339	23.207	21.908
Beneficio operativo bruto (ebitda)	4.019	3.903	4.664
Inversiones totales	2.321	1.782	2.157
Beneficio neto	(2.822)	1.360	1.347
Dividendo devengado	1.301	1.001	1.001
Datos por acción (euros por acción)	2018	2017	2016
Cotización a 31 de diciembre	22,26	19,25	17,91
Beneficio <sup>2</sup>	(2,83)	1,36	1,35

1. No incluye número de empleados en los negocios clasificados como "operaciones interrumpidas" (786 personas en 2018, y 2.053 personas en 2017).

2. Calculado considerando el número medio ponderado de acciones propias a lo largo del ejercicio.

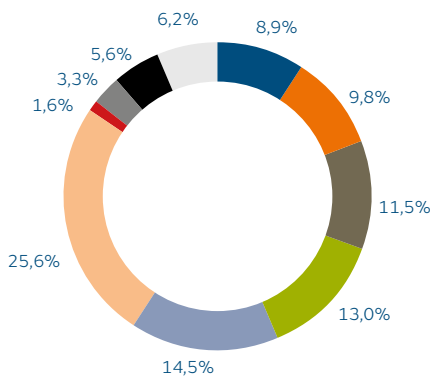
# Un modelo de negocio integrado y sostenible

[102-2] y [102-6]

Naturgy está presente en los negocios de la electricidad y el gas, desde su obtención hasta la distribución y la comercialización. Por lo que Naturgy se ha convertido en la mayor compañía integrada de gas y electricidad de España, y S&P Global Platts la reconoce como la distribuidora de gas con mejor desempeño financiero a nivel global.

## Aprovisionamiento y transporte de gas

Naturgy dispone de una cartera de suministro de 30 bcm flexible, diversificada y competitiva. Tiene una infraestructura de gas única e integrada en la que destaca la gestión de tramos de gasoductos y una flota propia de seis buques metaneros. Los países de aprovisionamiento de Naturgy son:

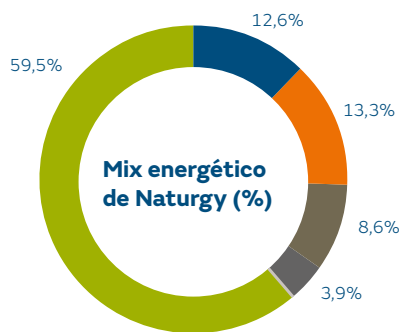


- Otros (GNL).
- Argelia.
- Nigeria.
- Perú.
- Trinidad y Tobago.
- Omán/Egipto/otros.\*
- Estados Unidos.
- Qatar.
- Otros (GN).
- Noruega.

\* Gas proveniente de Unión Fenosa Gas.

## Generación de electricidad

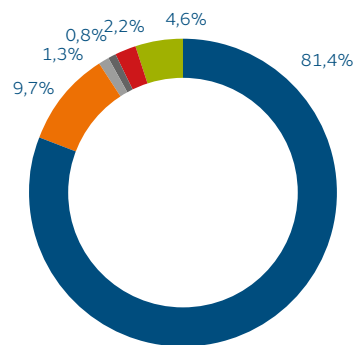
La capacidad de producción de electricidad de Naturgy es de 15,6 GW y se sustenta en un mix de generación equilibrado, competitivo y respetuoso con el medioambiente. Así, la compañía desarrolla su actividad con diferentes tecnologías: renovables (hidráulica y eólica), ciclo combinado, cogeneración, carbón y nuclear.



Mix energético de Naturgy (%)

- Térmica.
- Hidráulica.
- Eólica.
- Nuclear.
- Minihidráulica (0,7%) - Solar (1,0) - Cogeneración (0,4).
- Ciclo combinado.

## Producción de electricidad mediante fuentes renovables por país (GWh)



- España.
- México.
- Panamá.
- Australia.
- Brasil.
- Costa Rica.



## Distribución de gas y electricidad



La compañía distribuye gas natural en el mercado doméstico comercial y en el mercado industrial de grandes clientes, tanto dentro de España como en el exterior. Es líder en el mercado español y en el latinoamericano.

Longitud de la red de distribución de gas [EU4]	Total	Variación % 2017-2018
Red de distribución (km)	119.998	3,29%



Asimismo, Naturgy realiza actividades de distribución eléctrica en España, Argentina, Chile y Panamá. Esta línea de negocio incluye la distribución de electricidad a pequeños y a grandes usuarios: consumidores residenciales, pymes y grandes empresas.

Longitud de la red de distribución y transporte de electricidad [EU4]	Total	Variación % 2017-2018
Red de distribución y transporte (km)	215.532	0,53%

## Comercialización de gas y electricidad

La actividad de comercialización de Naturgy abarca los segmentos mayorista y minorista de gas y electricidad en los mercados liberalizados, tanto en España como en el resto del mundo. En España, es la compañía líder en el mercado de comercialización de energía: gas, electricidad y otros productos en todos los segmentos, desde el residencial hasta el industrial.

### Gas

Millones de clientes

11

### Electricidad

Millones de clientes

7,4

## Otras líneas de negocio

Servicios energéticos: que favorecen la diversificación de las actividades y los ingresos, anticipándose a las nuevas tendencias del mercado, atendiendo las necesidades específicas de los clientes y ofreciéndoles un servicio integral no centrado únicamente en la venta de energía.

## Indicadores clave de Responsabilidad Corporativa

<b>Excelencia en el servicio</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Satisfacción global con la calidad del servicio (escala 0-10)			
España <sup>1</sup>	7,42	7,27	7,11
Latinoamérica	7,96	8,30	7,63
Chile CGE <sup>2</sup>	5,67	5,60	5,48
Moldavia	8,23	8,04	7,94
Portugal	7,51	7,29	7,06
<b>Compromiso con los resultados</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Importe neto de la cifra de negocios	24.339	23.207	21.908
Beneficio operativo bruto, ebitda (millones de euros)	4.019	3.903	4.664
Evolución del percentil en DJSI	100	100	94
<b>Gestión responsable del medioambiente</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (MtCO <sub>2</sub> eq)	18,3	20,5	22,4
Factor de emisión con nuclear (tCO <sub>2</sub> /GWh)	342	388	371
Generación de residuos peligrosos (kt)	8,3	9,8	9,4
Inversiones y gastos ambientales (millones de euros) <sup>3</sup>	494	96	60
<b>Interés por las personas</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Número de empleados <sup>4</sup>	12.700	14.718	15.502
Hombres/Mujeres (%)	69/31	71/29	71/29
Mujeres en puestos directivos (%)	28,3	26,2	25,7
Gastos de personal (millones de euros)	1.010	1.009	974
Inversión en formación anual (euros)	10.454.626	14.322.806	14.014.713
Empleados incluidos en convenio colectivo (%)	75,9	77,2	79,5
<b>Seguridad y salud<sup>4</sup></b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Accidentes con baja	28	45	65
Días perdidos	1.524	1.708	2.424
Víctimas mortales	0	0	0
Índice de frecuencia	1,00	1,30	1,72
Índice de gravedad	0,055	0,05	0,06
Índice de incidencia	1,99	2,65	3,48
Tasa de absentismo (%)	2,68	2,18	2,15
<b>Cadena de suministro responsable</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Proveedores con los que existen contratos en vigor	8.670	9.877	12.072
Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)	3.147	3.428	3.599
Presupuesto de compra destinado a proveedores locales (%)	94,94	90,75	91,9
Evaluación de proveedores ESG (número) <sup>5</sup>	6.906	4.758	-
<b>Compromiso social</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Evolución de la aportación de Naturgy (millones de euros)	11	12,86	9,98
Distribución por tipo de acción (%)			
Social	30,04	61,00	27,00
Medioambiental	26,48	8,00	22,00
Cultural	43,48	31,00	51,00
Actividades de patrocinio y acción social (número)	253	361	403
<b>Integridad y transparencia</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	199	141	178
Comunicaciones por cada 200 empleados	3,18	1,67	1,92
Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)	26	44	63
Proyectos de auditoría analizados en base a riesgos operacionales	58	77	88
Comunicaciones recibidas en materia de derechos humanos <sup>6</sup>	0	0	0
Personas formadas en la Política de Derechos Humanos <sup>7</sup>	7.508	10.132	10.180

1. Datos correspondientes a clientes residenciales.

2. Dato medio en una escala del 1 al 7.

3. El dato de 2018 incluye la inversión en energías renovables.

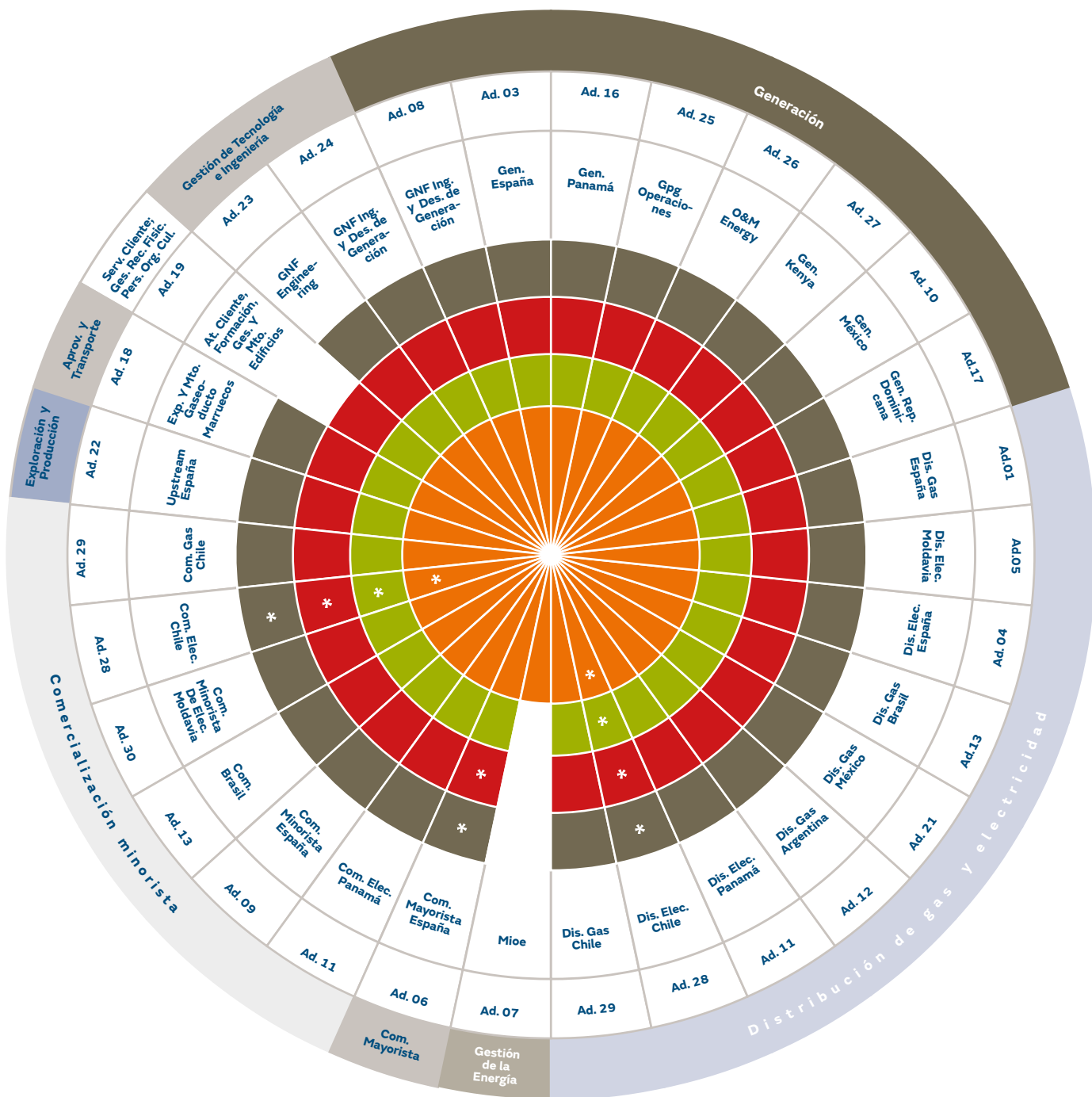
4. No incluye el número de empleados en los negocios clasificados como "operaciones interrumpidas" (786 personas en 2018, y 2.053 personas en 2017).

5. Environmental, Social and Governance (ESG). La evaluación ESG de proveedores se realiza en las principales filiales del grupo donde está implantada la herramienta Achilles, mediante la que se realiza la clasificación empresarial de proveedores.

6. Las materias de derechos humanos a las que hace referencia este indicador son la libertad de asociación y negociación colectiva, el respeto de los derechos de las minorías étnicas y el rechazo del trabajo infantil y, en general, cualquier forma de explotación.

7. Con anterioridad a 2017, el criterio de medición incluía a las personas que habían sido formadas, estuvieran o no en la compañía, y el dato incluido en este informe considera la plantilla actual en activo.

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



● Calidad  
● Sistema integrado de gestión  
● Medio ambiente  
● Seguridad y salud

Nota: (\*) Cambios recientes.

## El sistema integrado de gestión

Naturgy cuenta desde hace años con un sistema integrado de gestión de calidad, medioambiente, seguridad y salud (SIG) en continua evolución y mejora, certificado según los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001, que es auditado externamente todos los años.

Los procesos certificados por este sistema son:

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

- Distribución de gas natural y electricidad.
- Comercialización Mayorista y Minorista de gas natural y electricidad.
- Desarrollo y ejecución de proyectos de ingeniería.
- Gestión de la energía en los mercados ibéricos organizados de electricidad.
- Actividades corporativas de servicio a clientes, facturación y cobro, formación y gestión de edificios de oficinas

Respecto al ejercicio anterior, durante el año 2018 se ha completado la

certificación de las actividades de distribución y comercialización de electricidad en Chile, se ha obtenido la certificación de seguridad y salud y SIG en Comercialización Mayorista España. Adicionalmente, en el proceso de distribución de gas en España, se ha ampliado el alcance de distribución de gas mediante la incorporación del proceso de conversión de GLP a GN. Asociado al sistema integrado de gestión, hay que reseñar que se ha obtenido en España la certificación de Gestión de la Energía según ISO 50001 en el ámbito de Comercialización, y la certificación de Seguridad Vial según ISO 39001.

## Presente y futuro de Naturgy: bases estratégicas

En junio de 2018, Naturgy presentó su nuevo Plan Estratégico 2018-2022, en el que establece como prioridad la generación de valor a través de la simplicidad y el accountability, la optimización, la disciplina financiera y la retribución al accionista.

La compañía está simplificando su estructura societaria, así como sus órganos de gobierno y su organización. La nueva gestión de la compañía dota a las unidades de negocio de responsabilidad plena en su ámbito de actuación, al mismo tiempo que se adecúa la organización a las necesidades de la compañía.

Dentro del contexto de su nuevo Plan Estratégico, Naturgy establece un ambicioso Plan de Eficiencias. En él se compromete a reducir sus gastos

operativos anuales en 500 millones de euros acumulados en 2022, para así mejorar notablemente su rentabilidad.

Asimismo, en el horizonte del Plan 2018-2022, la compañía prevé invertir 8.400 millones de euros –de los cuales 5.300 corresponden a inversiones de crecimiento ya identificadas–. De esta manera se incrementa la proporción de inversiones dedicadas al crecimiento, representando más del 60% del total del período.

Además, la compañía prevé mejorar sustancialmente la remuneración al accionista aumentando su dividendo a 1,3 euros por acción en 2018; lo que supone un 30% de incremento respecto a 2017. En cuanto al dividendo por acción, Naturgy se compromete a aumentarlo un mínimo

de un 5% anual a partir de 2018, alcanzando 1,59 euros por acción en 2022. Para reforzar la nueva política de retribución al accionista, y en caso de no materializar inversiones inorgánicas que cumplan los criterios mínimos de inversión establecidos, la compañía podría destinar un máximo de 2.000 millones de euros en el período a recompra de acciones propias (share buy back) con un máximo de 400 millones por año.

En cuanto a los objetivos financieros, el nuevo plan fija para 2022 un ebitda de 5.000 millones de euros y un beneficio neto de 1.800 millones.

## Innovación vanguardista y sostenible

Visión de la innovación	18
Enfoque de la innovación	19
Plan de innovación	20
Planificación de la Innovación	27
Fomento de la innovación	28
Centro Tecnológico	29

## Visión de la innovación

[103-1], [103-2] y [103-3] (Innovación y tecnología sostenible)

Naturgy considera la innovación, la función que le capacita para orientar e impulsar los avances precisos, acceder a ellos y aplicarlos eficazmente de acuerdo con los objetivos establecidos en su Plan Estratégico. Para ello, cuenta con una política de innovación basada en principios que proporcionan el marco de actuación para establecer directrices, objetivos y metas, que sirven de guías para todos los empleados del grupo.

El Modelo de Innovación, impulsado por la Alta Dirección, se basa en el concepto de “innovación sincronizada”, en el que se han definido los roadmaps, planes y programas de actuación en todos los negocios y ámbitos de actividad: tecnología, mercado, comercial, regulación y social. Además de abarcar la innovación en el producto y el proceso, la compañía incluye la innovación en aquellas áreas transversales y de apoyo, como son marketing, organización y social.

La compañía fomenta que la innovación forme parte de la actividad habitual de las personas, desarrollando ambientes de trabajo motivadores que favorezcan la generación de ideas e impulsando programas de emprendimiento que le permitan innovar de forma más ágil y transformarse acorde a los cambios del entorno.

Asimismo, Naturgy abre sus procesos de innovación compartiendo sus retos a través de alianzas y participaciones en foros orientados a la cadena de valor y enfocados en la obtención de objetivos comunes. Así, colabora con administraciones públicas en la identificación de las necesidades generales de desarrollo y en la definición de planes de innovación en su ámbito de actuación. La compañía continúa presente en las diferentes entidades e instituciones líderes en el sector energético, así como en diferentes plataformas tecnológicas, como la plataforma tecnológica española de redes eléctricas (FutuRed), la plataforma tecnológica española de eficiencia energética (PTE-EE) o la interplataforma de ciudades inteligentes (GICI), entre otras.

De esta forma, a través de la innovación, Naturgy contribuye a la captura de eficiencias, al desarrollo de nuevos modelos de negocio y a la visión del cliente en el centro, siendo esta un elemento clave para obtener ventajas competitivas en los mercados y lograr un desarrollo sostenible de su actividad.





# Enfoque de la innovación

[103-1], [103-2] y [103-3] (Innovación y tecnología sostenible)

El Modelo de Innovación de Naturgy se estructura a través de líneas de innovación prioritarias, alineadas con los objetivos del Plan Estratégico que esponsorizan y soportan los negocios. La compañía define cuatro áreas de innovación estratégicas: transición energética, digitalización, cliente en el centro y nuevos modelos de negocio.

Para desarrollar este plan, Naturgy emplea un modelo de innovación con dos enfoques: *push & pull*. El primero, centrado en el desarrollo de soluciones tecnológicas propias que respondan a los retos planteados en la visión estratégica. El segundo, que busca la tracción del ecosistema de innovación abierta para encontrar oportunidades de negocio, ideas y talento.

Este modelo de innovación se basa en el concepto de innovación sincronizada, definida por unos roadmaps que recogen los principales insights del entorno y que orientan las actuaciones para aprovechar los avances de la tecnología. Los roadmaps incorporan una estrategia de implantación y comercialización, una regulación y soporte legal y una comunicación orientada a que la sociedad perciba el valor de las actuaciones de la compañía.

La información que contienen los roadmaps se vertebra en cuatro ejes:

- Los aspectos que convierten en clave al ámbito tecnológico, las tendencias más relevantes y las implicaciones para la compañía.

- Los objetivos a los que se aspira orientados al cumplimiento del Plan Estratégico y de los retos planteados en horizonte superior.
- El mapa de actividades en los cinco ejes de la innovación (tecnología, mercado, comercial, regulación y social) y sus indicadores de madurez.
- El plan de trabajo a todos los niveles, destacando los programas (proyectos y pruebas de concepto), los grupos de trabajo y los planes de actuación.

## Líneas de Innovación estratégica



## Inversión en innovación [OG2]

(millones de euros)

**63,3**  
millones de euros

Innovación de proceso **53,2%**

Innovación de producto **30,9%**

Innovación en marketing **6,8%**

Innovación en organización **4,7%**

Innovación social **4,4%**

## Plan de Innovación

El Plan de Innovación se estructura a través de líneas de acción prioritarias para contribuir a alcanzar los objetivos marcados en el Plan Estratégico. Dicho plan vertebra la innovación alrededor de cinco redes de trabajo multidisciplinares y de ocho ámbitos de innovación tecnológica.

### Gas Natural Licuado (GNL)

Teniendo en cuenta que el uso del GNL reduce las emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), de dióxido de azufre (SO<sub>2</sub>) y de partículas contaminantes respecto a otros combustibles, Naturgy está haciendo acciones concretas para la mejora del GNL, ya que es el combustible de, y para, la transformación, tal y como lo considera la Unión Europea en sus últimos planes estratégicos.

Esta energía es la tecnología de respaldo de la generación eléctrica renovable, y la única solución real y viable mientras se desarrollan investigaciones para el almacenamiento.

El objetivo principal de la compañía en este ámbito es reforzar la infraestructura de transporte, almacenamiento y distribución del GNL, a todas las escalas, para impulsar su uso como combustible alternativo a los derivados del petróleo tradicionales. Como ejemplo de ello, destaca el proyecto LNG on Wheels.

El proyecto DirectLink LNG, Sistema de Transferencia Universal Flotante (UTS) desarrollado entre 2016 y 2017, ha sido galardonado con el Premio Platts al mejor proyecto en la categoría “Emerging technology”. Se trata de una solución integral patentada para la transferencia y el bunkering de GNL de buque a tierra con un mínimo impacto medioambiental.

#### **Proyecto de nuevas soluciones de distribución de GNL**

##### **LNG on Wheels (2017-2018)**

El objetivo del proyecto es posibilitar el suministro fiable de GNL a clientes industriales de hasta 50 MWe, incluso en ubicaciones remotas.

Consiste en un buque porta camiones cisternas de GNL, capaz de reabastecerse desde un small carrier off-shore cercano al puerto comercial más próximo al cliente. Una vez en el puerto, el GNL se distribuye directamente a través de camiones cisterna.

# Generación: renovables y almacenamiento

## Energía renovable

Naturgy apuesta por la eficiencia energética y las energías renovables, dentro del marco de transición global hacia una economía baja en carbono, tanto en España como a nivel mundial.

### Energía eólica

Las actividades se han centrado en la arquitectura de monitorización de parques eólicos, en el papel de la generación renovable en servicios complementarios del sistema y en el mayor control sobre la vida útil de los activos.

## Energía hidráulica

Durante 2018, la compañía ha mantenido su apuesta en la implantación de nuevas tecnologías tanto en áreas de control medioambiental como en el establecimiento de sistemas de movilidad y monitorización remota, sin olvidar la mejora del rendimiento de sus instalaciones hidráulicas

### Energía solar

En 2018, se ha continuado con las pruebas sobre las distintas células disponibles para su utilización en nuevas plantas solares. Además, se ha innovado en la operación y el mantenimiento de las existentes plantas.

## Almacenamiento

Naturgy aborda la innovación en el almacenamiento de energía como mejora e integración de las energías renovables. También participa de forma activa en diferentes grupos de trabajo donde se discute el uso de la tecnología de almacenamiento en las áreas de interés para la compañía.

### Proyecto de generación renovable: eólica

#### Windex (2017-2019)

El objetivo del proyecto es desarrollar un sistema capaz de valorar en tiempo real el consumo de vida estructural de un aerogenerador, apoyándose en el desarrollo de modelos aeroelásticos, de instrumentación estructural y en la confección de modelos inteligentes.

### Proyecto de generación renovable: solar

#### Laboratorio Solar Fotovoltaico Durango, México (2017-2018)

Este laboratorio tiene como objetivo la realización de pruebas sobre distintos paneles solares, entre las soluciones más comercializadas, analizando los parámetros de operación y mantenimiento más importantes.

Además de seguir con las actividades de ensayo, en la segunda fase del proyecto se han instalado seguidores solares, se han adquirido e instalado nuevos módulos bifaciales y se ha desarrollado una aplicación de software para monitoreo y análisis de datos.

### Proyecto de almacenamiento

#### Hibridación Renovable- Almacenamiento Parque eólico de La Vega I & II (2017-2020)

El objetivo es probar, en condiciones reales, el funcionamiento del sistema y el comportamiento de distintas tecnologías de almacenamiento, para así mejorar la gestionabilidad de la energía entregada al sistema en este tipo de plantas. Comenzará con la instalación de una batería de flujo de vanadio en el primer cuatrimestre de 2019.

## Generación: reducción de emisiones y eficiencia energética

### Generación termoeléctrica

La compañía, sensibilizada con el impacto que pueda ocasionar la actividad industrial donde opera, está realizando diferentes desarrollos tecnológicos en sus instalaciones a través de proyectos como Turbo-reflex. En especial, continúa trabajando en la mejora de la eficiencia en sus plantas de carbón y ciclo combinado, y adapta soluciones que les permitan optimizar distintos modos de funcionamiento.

#### Proyecto de reducción de emisiones y eficiencia en generación termoeléctrica

##### Turbo-reflex (2017-2020)

La misión de Turbo-reflex es el desarrollo y la optimización de tecnologías aplicables a los equipos principales de los ciclos combinados, para modernizar tanto los existentes como los nuevos, de forma que permitan un funcionamiento más flexible, proporcionando el respaldo adecuado para la generación renovable. En concreto, Turbo-reflex evaluará el impacto técnico y económico en los costes de operación y mantenimiento.

## Redes: puesta en valor de redes de gas

En esta línea, los retos principales de la compañía siguen centrados en conseguir una mayor automatización de la red (actuación en remoto, reducción de cortes e interrupciones, mejora en la eficiencia de la operación y mantenimiento e incremento del rendimiento energético) y una mayor interacción con el cliente (eficiencia energética y gestión activa de la demanda).

### Gas renovable

Para promover el uso de gas natural renovable, las actuaciones se han centrado en la producción de biometano a partir de biogás, en la metanación con hidrógeno y en la gasificación de biomasa sólida.

Naturgy participa en diversos proyectos nacionales y europeos cuyo objetivo es obtener gas natural renovable a partir de recursos renovables y que, mediante diferentes procesos, permita inyectarlo en la red de distribución de gas natural con la calidad adecuada para su posterior aplicación.

### Automatización de la red distribución de gas

Naturgy trabaja, en colaboración con partners tecnológicos, en el desarrollo de nuevos sensores de bajo consumo y bajo coste que puedan desplegarse en las distintas tipologías de red. De igual forma y con la ayuda de las nuevas técnicas y tecnologías de tratamiento de datos, se están emprendiendo diferentes soluciones para tratar las operaciones de forma predictiva.

### Control de energía

Desarrollo de soluciones que permitan disponer de un control de la energía para asegurar los correctos balances de la misma. Los objetivos son, entre otros, mejorar la detección de fraude y la transferencia de los mejores resultados entre los distintos pilotos.

### Distribución de gas a pequeña escala

Permite abastecer a pequeños núcleos alejados de las infraestructuras de transporte e introducir gases no convencionales a las redes, logrando esquemas de economía circular.

#### Proyecto de puesta en valor de redes de gas

##### Smart Green Gas (2014-2018)

El principal objetivo es la obtención de un sistema inteligente de medida de la calidad del biometano durante el proceso integrado de producción.

Este proyecto estudia la depuración del biogás obtenido en las plantas de tratamiento de residuos y su conversión en biometano de alta calidad –con un 95% de concentración– para que pueda ser inyectado en la red de gas o utilizado como combustible de automoción.

## Redes: redes eléctricas 4.0

Naturgy continúa invirtiendo esfuerzos en la digitalización de las redes de distribución de electricidad. El aumento del grado de monitorización y control de las redes de media y baja tensión permitirá una mejor integración de los nuevos clientes y podrá transformarlos, si la regulación acompaña, en nuevos recursos para el operador del sistema de distribución.

### Nuevo rol del distribuidor

El cambio en el paradigma de la distribución de electricidad y la aparición de flujos bidireccionales de energía hacen que el distribuidor tome un nuevo rol. La mejora en la observabilidad y controlabilidad de las redes es crucial para la integración y la gestión óptima de los flujos de energía. Naturgy debe preparar las redes para facilitar estas nuevas formas de generación y consumo de energía, para en último término desarrollar nuevos modelos de negocio. Con este propósito está probando soluciones innovadoras.

### Automatización de las redes eléctricas

La automatización de las redes de electricidad, junto con la innovación tecnológica y la interacción con el cliente dan lugar a un nuevo modelo de red digital en el que se pone en valor la infraestructura digital desplegada, mejorando la precisión de la información, realizando una gestión activa de la infraestructura e incluyendo al cliente en los procesos.

### Gestión avanzada de los activos de la red eléctrica

Para poder gestionar la red de una forma eficiente y asignar los recursos de manera óptima, es necesario disponer de mayor y mejor información de los activos y hacer una correcta gestión del riesgo de los mismos.

#### Proyecto de redes eléctricas 4.0

##### Proyecto GALA - Gestión Avanzada de Líneas Aéreas (2019-2020)

El objetivo es conseguir una inspección más segura y eficiente y una gestión de la vegetación próxima a las líneas eléctricas más precisa y respetuosa con el medioambiente, aprovechando las nuevas tecnologías de digitalización 3D, el análisis automático de imágenes y la gestión avanzada del riesgo. Comprende las siguientes fases:

- Digitalización de la red aérea, embarcando tecnología láser LiDAR.
- Desarrollo de un modelo de riesgos teniendo en cuenta la predicción de crecimiento de las diferentes especies.
- Monitorización del crecimiento de la vegetación y de la evolución de los riesgos mediante el uso de imágenes de satélite y análisis automático de la información.



## Cliente: Smart Client

En el área de Smart Client, la compañía se mantiene centrada en proporcionar productos y servicios de alto valor añadido para las diferentes tipologías de clientes finales.

### GEDIS y Autoconsumo

Se basa en implementar y validar soluciones para optimizar tanto la gestión energética de clientes residenciales y terciarios como el uso de la flexibilidad de estos para dar servicios a la red.

### Integración de nuevas soluciones

A partir de soluciones digitales y productos IoT que permitan segmentar y conocer mejor a nuestros clientes se les ofrecerá recomendaciones, productos y servicios personalizados.

### Data Analytics

Su principal objetivo es dotar de la importancia necesaria a los datos a través de herramientas innovadoras y llegar a lograr casos de uso muy beneficiosos para los diferentes negocios de la compañía.

#### Proyecto de Smart Client

##### GrowSmarter (2015-2019)

En el año 2018, las acciones más relevantes han sido:

- Finalización de las rehabilitaciones energéticas en edificios residenciales y terciarios.
- Continuación de la instalación de paneles fotovoltaicos y de equipos Smart Home en edificios residenciales.
- Validación de los resultados de 2017.
- Desarrollo del sistema de gestión para maximización del autoconsumo.
- Desarrollo de una plataforma de gestión de datos.



## Cliente: eficiencia energética y movilidad

La eficiencia energética sigue siendo un área clave para Naturgy. La compañía se centra en mejorar los procesos para aumentar la eficiencia energética en todos los eslabones de la cadena, por lo que presta total información a sus clientes y servicios que les ayuden a mejorar su eficiencia energética y a reducir el impacto ambiental de sus hábitos y consumos energéticos.

A través de diferentes proyectos relacionados con los edificios, Naturgy desarrolla soluciones pasivas y activas para adecuar el catálogo de productos a los nuevos requerimientos de eficiencia. Asimismo, la recuperación de calor en el sector industrial ha sido objeto de diferentes desarrollos durante 2018 y lo seguirá siendo en el futuro.

Al mismo tiempo, Naturgy continúa su apuesta por las soluciones de movilidad sostenible. La compañía está implementando a nivel nacional una infraestructura de carga de gas natural vehicular para uso público. Además, participa en diversos programas de la Unión Europea que tienen como objetivo crear corredores para el transporte por carretera de camiones que utilicen GNL. Además, la compañía presta una atención especial a la mejora de la eficiencia energética y económica de las propias estaciones de suministro.

Dentro del sector ferroviario, Naturgy está trabajando en una iniciativa para llevar a cabo la primera prueba piloto de tracción ferroviaria con GNL de Europa. En el ámbito marítimo,

Naturgy está testeando nuevos sistemas de propulsión que –gracias a la combinación de motores a gas, propulsores eléctricos y sistemas de empuje– permitan mejorar la eficiencia energética y la sostenibilidad de este tipo de transportes.

Por último, en el ámbito de la movilidad eléctrica, también ha desarrollado sus primeras experiencias en el desarrollo de infraestructuras de carga de diferentes tipologías.

### Flotas y estaciones de servicio de GNL y GNC

	2018	2017	2016
Vehículos de estaciones públicas	5.815	3.030	2.070
Estaciones de servicio de carga pública	32	30	27
Estaciones de servicio privadas	19	20	17

### Ventas GNL y GNC en estaciones de servicio (GWh)

	2018	2017	2016
Ventas GNL y GNC en estaciones de servicio	707	626	605

### Proyecto de eficiencia energética y movilidad

#### PIDIM Plataforma Inteligente de Dimensionamiento y Diseño de Instalaciones Multigeneración (2017-2019)

Su objetivo es diseñar, desarrollar e implementar una plataforma inteligente de dimensionamiento y diseño de instalaciones de generación distribuida de electricidad, calor y frío. Esta plataforma informática operará en la nube, recibiendo datos como el consumo y respondiendo con las soluciones energéticas más adecuadas para el cliente. En 2018, su actividad se ha centrado en el diseño y el desarrollo de la mayor parte de módulos de la herramienta, y a finales de año se ha obtenido una primera versión plenamente funcional. Además, se han añadido funcionalidades extra, como el cálculo y la integración de la demanda asociada a la carga de vehículos eléctricos.

## Automatización y gestión de la información

El área de robótica, sensorización y gestión avanzada de la información es un área transversal que pretende aglutinar los proyectos que ya se están desarrollando en la compañía con el objetivo de ganar en sinergias y potenciar los resultados. Es en este departamento donde tienen lugar las tecnologías más disruptivas que formarán parte del ecosistema tecnológico: robótica, inteligencia artificial, sensorización, IoT, Blockchain, etc.

### Automatización y sensorización

Desarrollo de soluciones tanto de software como de hardware que permitan la automatización de la red de gas y electricidad vía sensorización y gestión avanzada de la información.

### Control de energía

Desarrollo de soluciones que permitan disponer de un control de la energía para asegurar los correctos balances de la misma en toda la red de gas y electricidad.

### Trabajo asistido con robots y drones

El objetivo principal consiste en aplicar soluciones automáticas para realizar determinadas operaciones, principalmente aquellas pesadas, repetitivas y peligrosas, de manera autónoma con el fin de facilitar esas labores.

### Servicios complementarios del sistema y papel de la generación renovable

Análisis del papel de la generación renovable en el mercado de servicios complementarios.

### Arquitectura de monitorización de parques eólicos

Diseño de la arquitectura de monitorización y desarrollo del modelo de alargamiento de vida útil en parques eólicos.

### Realidad virtual, realidad aumentada y BIM

Esta línea persigue implicar transversalmente a toda la compañía en la evaluación de la aplicación de las tecnologías de RV/RA y BIM a su ámbito de actividad.

#### Proyecto de digitalización de redes de gas

##### Energy Harvesting UP4 (2017-2018)

El objetivo del proyecto es captar la energía para alimentación de sensores que se instalarán en la red de gas. El proyecto piloto ha consistido en la prueba, a nivel de laboratorio, de un dispositivo basado en una lámina de material piezoeléctrico para generar pequeñas cantidades de energía eléctrica. El dispositivo se introduce en la tubería de gas y, mediante la interacción flujo estructura, se produce la generación de energía.

# Planificación de la innovación

Durante 2018 se ha continuado con el desarrollo de un sistema de gestión digital de la innovación, capaz de incorporar políticas, metodologías, procesos y herramientas necesarias para la ejecución de la actividad de innovación en la compañía. El objetivo es implantar una metodología altamente flexible, capaz de incorporar las mejores prácticas y de actualizarlas según sea conveniente.

## Soporte y transferencia tecnológica

El Departamento de Soporte y Transferencia de Tecnología presta apoyo a las unidades y los negocios del grupo en la optimización de su explotación, por la vía de la incorporación de nueva tecnología y conocimiento tecnológico.

En 2018, destaca la continuada colaboración con instituciones del entorno tecnológico, entre las que cabe reseñar Electric Power Research Institute (EPRI), Gas Technology Institute (GTI) y American Gas Association (AGA). En ámbitos más generales, también cabe citar el Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE) y el Massachusetts Institute of Technology (MIT).

Las actividades de soporte, orientadas a identificar y cruzar necesidades y posibilidades, tienen su continuación mediante las de transferencia para obtener el conocimiento oportuno e incorporar la tecnología más actual. Durante 2018, dichas actividades han requerido el trabajo de 35 grupos ad hoc desplegados en diferentes unidades.

## Vigilancia y observatorios tecnológicos

La vigilancia tecnológica constituye un elemento clave como fuente de información, pues permite la toma de decisiones en la gestión de las tecnologías prioritarias y crea una base de conocimiento propia para la organización. En Naturgy, se articulan los observatorios tecnológicos, en los que participan unos 160 expertos de las distintas unidades de la compañía, y abarcan desde aspectos puramente tecnológicos a aquellos de carácter comercial, regulatorio, social o de mercado.

Durante 2018 se ha consolidado la actividad de estos grupos, que han aumentado de forma paulatina sus actividades y su aportación de valor; por ejemplo, con la creación de hojas de ruta tecnológica o con la participación en foros y asociaciones de referencia en su área. Además, se han realizado las Jornadas Pathways, en las que los diversos observatorios pusieron en común el análisis que están realizando, el estado del arte de las diferentes tecnologías y su impacto y aplicabilidad en Naturgy.

# Fomento de la innovación

Durante 2018, Naturgy ha impulsado distintas iniciativas que favorecen el emprendimiento y el desarrollo de proyectos innovadores. Para ello ha colaborado con startups, universidades, organismos de investigación, emprendedores y administraciones públicas, con el objetivo de acelerar el desarrollo de nuevos productos y servicios, y desplegar nuevas tecnologías para transformar los procesos y operaciones de la compañía.

## Intra- emprendimiento

En su apuesta por el intraemprendimiento, para aprovechar todo el talento interno, Naturgy ha creado, a lo largo del 2018, cuatro grupos con retos concretos de alto impacto en los negocios, que han trabajado, mediante metodología Agile, poniendo en valor su aplicación en toda la cadena de valor de los negocios.

## Innovación abierta

La innovación abierta es un modelo de relación de las compañías con los actores externos, como son las universidades, las startups, los centros de investigación y los emprendedores, para promover la colaboración y el intercambio de ideas.

Naturgy ha trabajado durante 2018 en mejorar la innovación abierta identificando los polos de emprendimiento del sector.

### Patrocinio y participación en Iniciativas de innovación abierta

#### South Summit 2018 (Madrid, España)

Naturgy ha participado en el evento más importante del ecosistema innovador y emprendedor del sur de Europa, que se celebró en Madrid a primeros de octubre. Por tercer año consecutivo, como Innovation Partner, Naturgy presentó sus iniciativas de emprendimiento y su modelo de innovación abierta. El encuentro permitió el análisis de más de 60 startups, de las cuales 22 presentaron un potencial interés: iniciativas de intraemprendimiento que podrán contribuir a la solución de los diferentes retos de innovación planteados por la compañía.

### Programa destacado de la aceleradora e incubadora corporativa

#### Cleantech Camp

Se trata de un programa de emprendimiento impulsado por InnoEnergy y Naturgy cuyo objetivo es promover la transferencia tecnológica y el emprendimiento en el campo de las energías limpias.

En la tercera edición del Cleantech Camp se presentaron un total de 70 proyectos de empresas en fase emergente de España y Portugal. Entre todos los proyectos recibidos, se seleccionaron 15, que durante cuatro meses han podido seguir el programa guiados por expertos para desarrollar su plan de negocio. Naturgy ha tenido especial seguimiento en cinco de las startups seleccionadas.

## InnovaHub

Los InnovaHub de Barcelona y Madrid son espacios creados para fomentar la innovación abierta en la compañía a través de la apertura y la tracción del ecosistema, con el fin de identificar nuevas soluciones y modelos de negocio, fomentando el conocimiento, organizando actividades que den a conocer las últimas tendencias tecnológicas, conectando con el ecosistema emprendedor y facilitando un espacio para la cocreación de nuevos servicios y soluciones que redefinan el futuro del sector energético



# Centro Tecnológico

El Centro Tecnológico tiene como misión iniciar y facilitar la innovación en Naturgy. Tiene tres objetivos principales:

- Crear y gestionar entornos de encuentro con el ecosistema tecnológico.
- Implantar y explotar recursos para el desarrollo tecnológico, mediante la experimentación y el pilotaje de soluciones tecnológicas.
- Demostrar la actividad de innovación de la compañía.
- InnovaHub@MAD: se ha llevado a cabo el despliegue de una red de comunicaciones robusta que permite dar soporte a los proyectos de automatización y big data que se alojan en los sistemas de información del InnovaHub.
- Laboratorio de Robótica: ha sido un recurso fundamental que ha dado soporte a proyectos en los ámbitos de robótica, sensorización y realidad virtual, entre otros.
- Centro de Control: ha finalizado su construcción con un nuevo entorno y una mejora de las prestaciones de los equipos, como es la incorporación de un sistema de gestión de contenido que da soporte, agiliza y flexibiliza la operación de los recursos audiovisuales.

En los diferentes espacios creados en años anteriores, las actividades más destacadas de 2018 han sido:



## Gobernanza

### Acciones propuestas 2018

Seguimiento de las novedades en materia de gobierno corporativo y propuesta de adaptación a las mismas por parte de la compañía.

Lanzamiento del Plan de Comunicación de Compliance (Campaña "Compliance Café").

### Acciones previstas 2019

Finalizar la implantación de Modelo de Indicadores de Auditoría Continua.

Grado de cumplimiento:

● Terminado ● Avance elevado ● Avance intermedio ● Avance escaso ● No iniciado.

## Gestión eficaz y transparente de buen gobierno

[102-12]

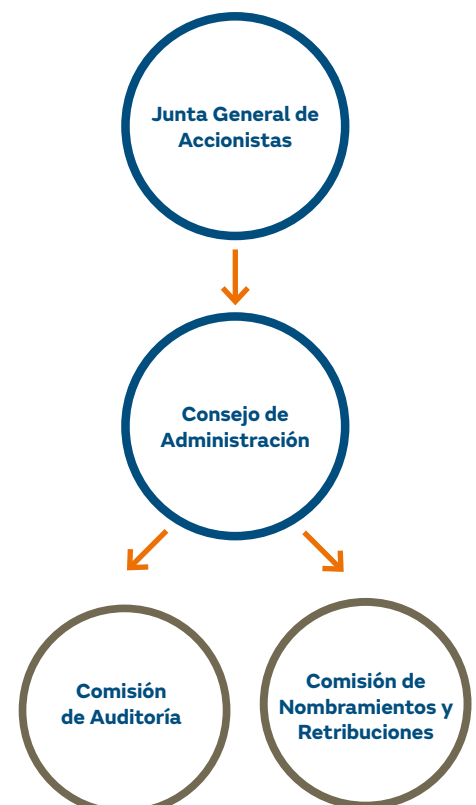
### Gobierno corporativo, en constante evolución

En Naturgy, el gobierno se rige según los principios de eficacia y transparencia establecidos de acuerdo con las principales recomendaciones y estándares existentes a nivel internacional.

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

En 2018 se ha modificado el Reglamento del Consejo de Administración con objeto de simplificarlo y adaptarlo a los cambios acaecidos durante el año, en cumplimiento con las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de CNMV.

### Estructura de gobierno de Naturgy



## Funciones y composición del Consejo de Administración

[102-18], [102-26], [102-28] y [102-32]

La gestión preventiva de riesgos y la consideración de aspectos ligados a la responsabilidad corporativa forman parte de las actividades del Consejo de Administración, máximo responsable de la aprobación de las políticas de gobierno corporativo y responsabilidad corporativa. Anualmente, a través de la formulación de los respectivos informes, revisa y aprueba la información acerca de los riesgos y oportunidades en dichas materias.

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

Materias indelegables:

- Las previstas en la legislación como indelegables.
  - La constitución, inversión y supervisión de la gestión de planes de pensiones del personal y cualquier otro compromiso con el mismo que implique responsabilidades financieras a largo plazo de la sociedad.
  - El nombramiento y la destitución de los directivos que tuvieran dependencia directa del Consejo o de alguno de sus miembros, así como el establecimiento de las condiciones de sus contratos, incluyendo su retribución.
  - Las materias sujetas a mayoría reforzada contempladas en el apartado 4 del artículo 7 del presente Reglamento.
- Materias ordinariamente indelegables, pero que podrán adoptar los órganos o personas delegadas, por razones de urgencia debidamente justificadas, y que deberán ser ratificadas en el primer Consejo de Administración que se celebre tras la adopción de la decisión, de las que se destacan las siguientes:
- La aprobación de los objetivos de gestión, el plan de financiación anual, la política de inversiones y de financiación, la política de responsabilidad social corporativa.
  - La determinación de las políticas de gobierno corporativo de la sociedad, de la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control.
  - La aprobación de la información financiera que, por su condición de cotizada, deba hacer pública la sociedad periódicamente.
  - La aprobación de las inversiones u operaciones de carácter estratégico.

## Evaluación y capacitación del Consejo de Administración

De acuerdo con las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas y del propio Reglamento del Consejo, anualmente se evalúa la calidad y la eficiencia del funcionamiento del Consejo de Administración y sus comisiones.

En 2018, el ejercicio de autoevaluación ha concluido que tanto el Consejo de Administración como sus comisiones han ejercitado plenamente y sin interferencias sus competencias, con total respeto a la legalidad vigente y a las normas de la organización.

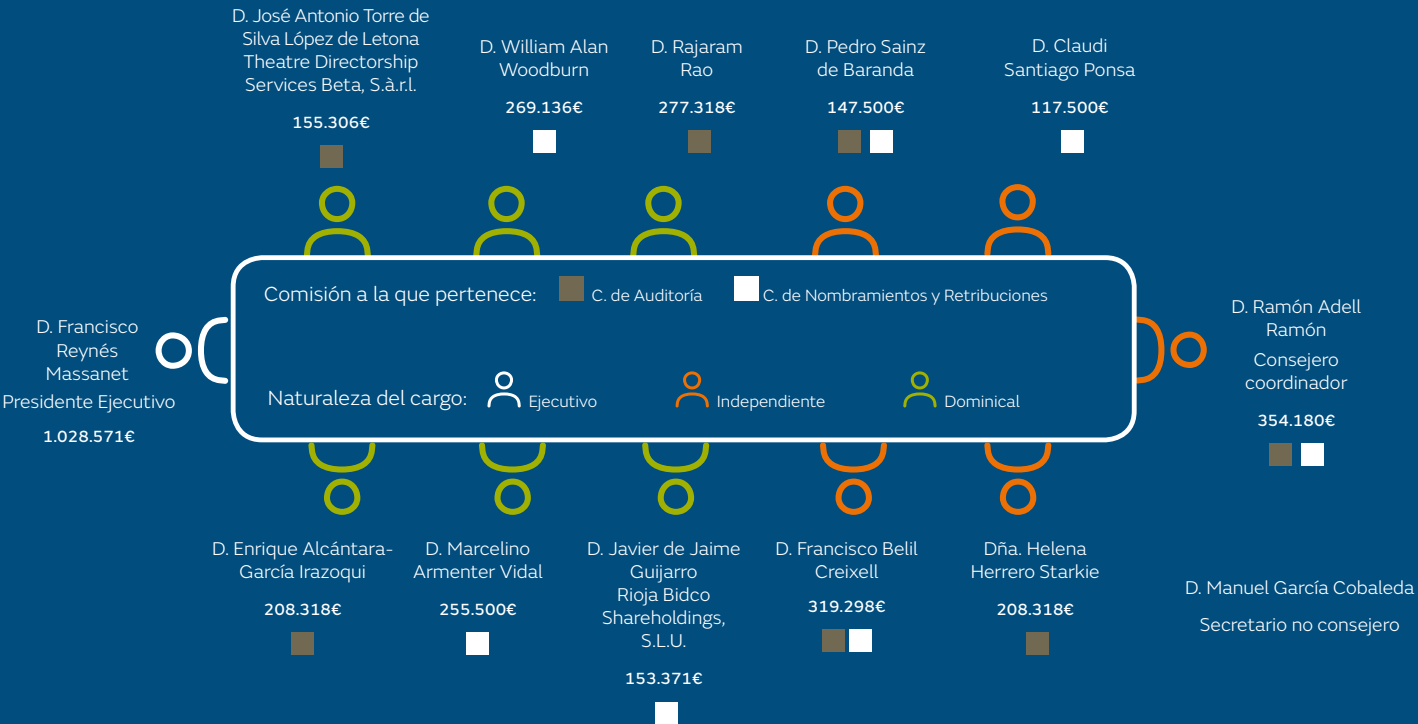
Siguiendo las recomendaciones de la evaluación efectuada en el ejercicio 2017 por un externo, este año se han producido cambios significativos en la organización interna y en los procedimientos aplicables:

- Aprobación de un nuevo Reglamento de Funcionamiento.
- Reducción del número de miembros del Consejo, de 17 a 12.
- Modificación de la composición de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, pasando de 5 a 7 miembros.
- Supresión de la Comisión Ejecutiva.

Todo ello ha permitido la mejora en el cumplimiento de las recomendaciones de Buen Gobierno de la CNMV.

# Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2018<sup>1</sup>

[102-22] y [102-23]



1. La suma de las retribuciones en metálico de los miembros que dejaron de ser consejeros durante el ejercicio 2018 es de 917.862 €.

## Diversidad en el proceso de nombramientos y renovación de consejeros

[102-24], [102-25] y [405-1]

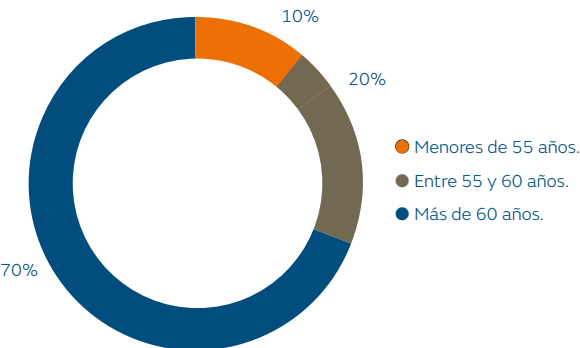
El Consejo de Administración está formado por doce miembros, de los cuales uno es mujer. Entre los miembros del Consejo existe diversidad de experiencias

profesionales y conocimientos académicos (ingenieros, abogados o economistas, entre otros).

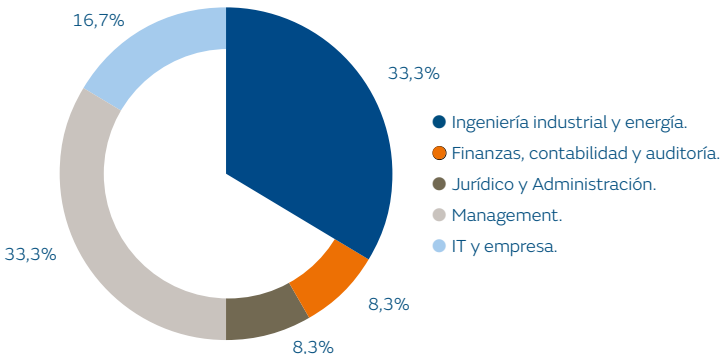
La compañía, en su política de selección de consejeros, indica expresamente que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones velará porque los procedimientos de selección no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna.

Respecto a la selección de los candidatos a consejero, el proceso parte de la realización de una evaluación por parte de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, que puede contar con asesoramiento externo. El análisis se basa en las necesidades de la compañía y en las competencias, los conocimientos y las experiencias necesarios en el Consejo, así como en el alineamiento del candidato con los principios, valores y visión de Naturgy.

### Desglose del Consejo de Administración por categoría de edad (%) [405-1]



### Experiencias profesionales y conocimientos académicos del Consejo de Administración (%) [405-1]



## Modelo retributivo del Consejo de Administración

[102-35], [102-36] y [102-37]

La retribución de los consejeros representa un tema de capital importancia en el buen gobierno de la compañía. Como tal, y de acuerdo con el marco legal existente, Naturgy informa periódicamente sobre las retribuciones de los miembros del Consejo de Administración a través del Informe Anual Integrado, de las Cuentas Anuales y del Informe Anual sobre Remuneración de los Consejeros, disponibles todos ellos públicamente.

La remuneración de los consejeros por sus funciones de participación en los órganos de decisión colegiada tiene la condición de fija. Únicamente el presidente del Consejo de Administración percibe remuneración en razón de las funciones ejecutivas

que realiza al margen de su pertenencia al Consejo.

La determinación de la remuneración de cada consejero corresponde al Consejo de Administración, que tendrá en cuenta las funciones y responsabilidades atribuidas a cada consejero, la pertenencia a comisiones del Consejo y demás circunstancias objetivas que considere relevantes. En este sentido, la remuneración de los consejeros deberá guardar una proporción razonable con la importancia y la situación económica de la compañía, y con los estándares de mercado de empresas comparables.

El sistema de remuneración deberá estar orientado a promover la

rentabilidad y la sostenibilidad a largo plazo de la compañía e incorporar las cautelas necesarias para evitar la asunción de excesivos riesgos y la recompensa de resultados desfavorables.

No se ha recurrido a consultores externos para determinar la remuneración de los consejeros.

En la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2018 se ha aprobado por mayoría el Informe Anual sobre las Remuneraciones de los Miembros del Consejo de Administración correspondiente a 2017 según el detalle siguiente:

Número de acciones que emitieron votos válidos	838.788.724
Número total de votos válidos emitidos	838.788.724
Proporción del capital social que representaban los votos válidos emitidos	83,82
Votos a favor	754.225.985
Votos en contra	83.389.225
Abstenciones	1.173.514
Cuórum asistencia a la Junta General de Accionistas	83,82

## Asuntos tratados en la Junta General de Accionistas

[102-21], [102-33] y [102-34]

El quórum de asistencia a la Junta representó el 83,82% del total de acciones de Naturgy.

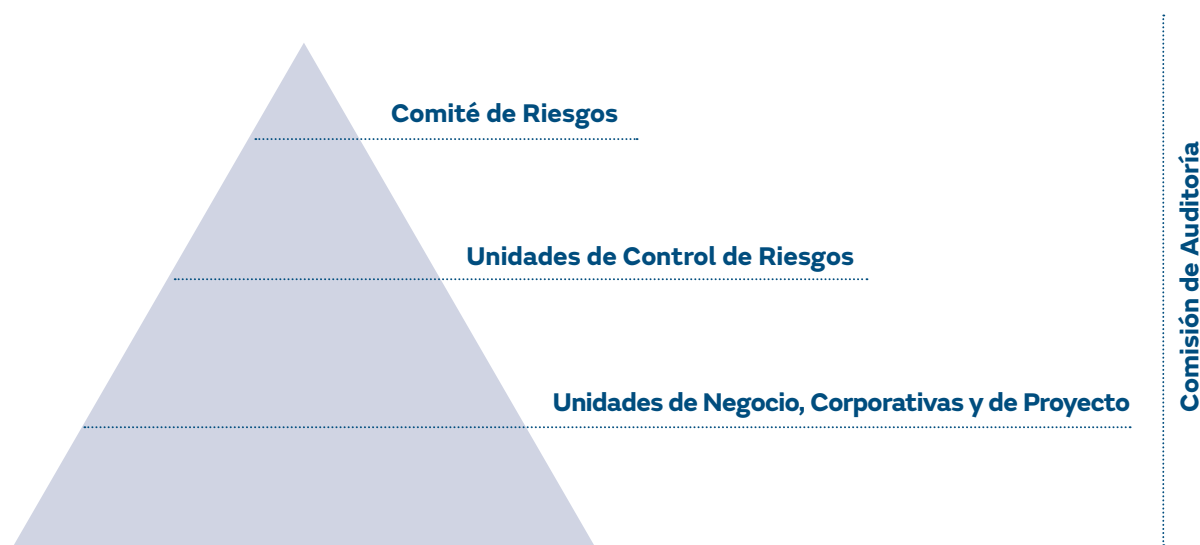
Asunto	Naturaleza del asunto (económica, social o ambiental)	Conclusiones alcanzadas
Aprobación de las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión de Gas Natural SDG, S.A., las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión del Grupo Consolidado correspondientes al ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2017.	Económica	Aprobación por mayoría
Aprobación de la aplicación de los resultados del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2017.	Económica	Aprobación por mayoría
Traspaso a la cuenta de "Reservas voluntarias".	Económica	Aprobación por mayoría
Aprobación de la gestión realizada por el Consejo de Administración durante el ejercicio 2017.	Económica/Social	Aprobación por mayoría
Modificación de Estatutos Sociales.	Económica/Social	Aprobación por mayoría
Aprobación de un nuevo Reglamento de la Junta General de Accionistas.	Económica/Social	Aprobación por mayoría
Determinación del número de miembros del Consejo de Administración.	Económica/Social	Aprobación por mayoría
Reelección, ratificación y, en su caso, nombramiento de miembros del Consejo de Administración.	Económica/Social	Aprobación por mayoría
Política de remuneración de los consejeros ejercicios 2018, 2019 y 2020.	Económica	Aprobación por mayoría
Voto consultivo en relación al Informe Anual sobre las remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración.	Económica	Aprobación por mayoría
Información sobre la modificación del Reglamento de organización y funcionamiento del Consejo de Administración de Gas Natural SDG, S.A. y sus Comisiones.	Económica/Social	Aprobación por mayoría



# Riesgos y oportunidades

## La gestión del riesgo en Naturgy

[102-29] y [102-30]



Naturgy identifica y cuantifica el impacto de los principales factores de riesgo para la compañía, garantizando la homogeneidad en los criterios empleados en su medición y proponiendo medidas de control y correctivas en coordinación con los negocios afectados.

### Comisión de Auditoría

Órgano supervisor de la eficacia del control interno y de los sistemas de gestión de riesgos. Vela por que estos identifiquen los diferentes tipos de riesgo y las medidas previstas para mitigarlos y para abordarlos en caso de que se materialicen.

### Comité de Riesgos

Responsable de determinar y revisar el perfil de riesgo objetivo de la compañía. Asimismo, supervisa que toda la organización comprenda y acepte su responsabilidad en la identificación, la evaluación y la gestión de los riesgos más relevantes.

### Unidades de Control de Riesgos

Responsables de monitorizar, controlar y reportar el riesgo asumido, y de velar por el mantenimiento del perfil de riesgo objetivo establecido. Destacan estas unidades: Riesgos y Seguros, Riesgos Gas & Power y Auditoría Interna.

### Unidades de Negocio, Corporativas y de Proyecto

Responsables de la aplicación de los principios generales de la Política de Control y Gestión de Riesgos y de la gestión del riesgo en sus ámbitos de responsabilidad: observando, reportando, gestionando y mitigando los diferentes riesgos.

## Un modelo que se anticipa a la evolución del entorno

El Modelo de Gestión del Riesgo de Naturgy busca garantizar la predictibilidad del desempeño de la compañía en todos los aspectos relevantes para sus grupos de interés. Esto requiere establecer la tolerancia al riesgo a través de la fijación de límites para las categorías de riesgo más relevantes. Con ello, la compañía puede anticiparse a las consecuencias de la materialización de ciertos riesgos, siendo percibida en los mercados como una compañía sólida y estable.

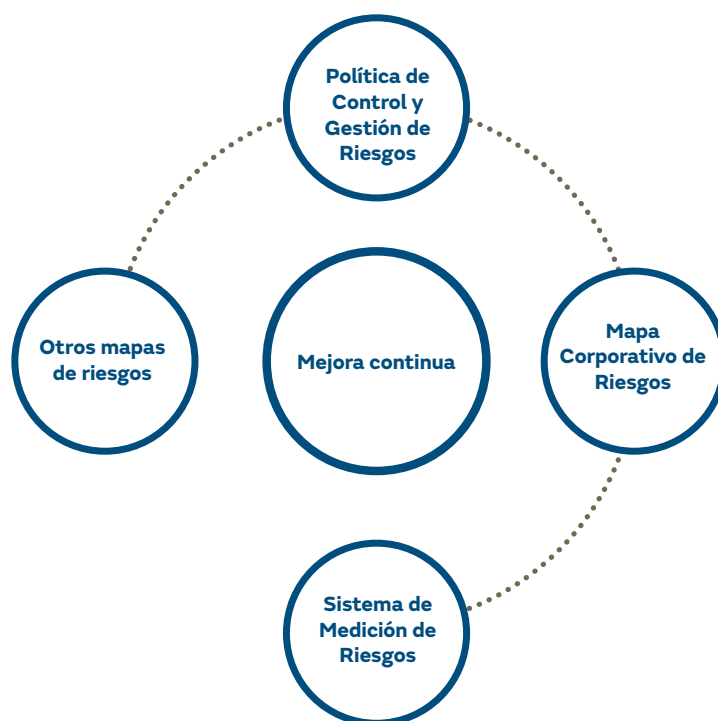
Naturgy dispone de un marco que integra los puntos de vista de gobierno, riesgos y cumplimiento, posibilitando una visión integrada de los procesos del grupo, los controles existentes sobre los mismos y el riesgo asociado.

## Una gestión integrada

[102-11], [102-15] y [102-31]

Naturgy analiza su perfil global de riesgo por el impacto potencial sobre sus estados financieros. Con ello, determina el máximo nivel aceptado de exposición al riesgo, así como los límites admisibles para su gestión.

Las herramientas que permiten a la compañía una mejora continua en el proceso de identificación, caracterización y determinación del perfil de riesgo de Naturgy son:



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

### Política de Control y Gestión de Riesgos

Aprobada en febrero de 2018 por el Consejo de Administración, su objeto es establecer los principios y pautas generales de comportamiento necesarios para garantizar la adecuada identificación, información, evaluación y gestión de la exposición al riesgo de Naturgy.

### Mapa Corporativo de Riesgos

Identifica y cuantifica los riesgos susceptibles de afectar al desempeño de Naturgy, teniendo en cuenta las características de la posición en riesgos: las variables de impacto, la severidad potencial cuantitativa y cualitativa, la probabilidad de ocurrencia y el grado de gestión y control. Anualmente, se actualiza y presenta al órgano de supervisión de la compañía: la Comisión de Auditoría.

En el marco del nuevo Plan Estratégico 2018-2022, se han desarrollado metodologías que permiten cuantificar y controlar el impacto en valor de los riesgos más relevantes de Naturgy en el horizonte temporal del plan.

## Otros mapas de riesgos

Las Unidades de Negocio de Naturgy, discrecionalmente, promueven mapas de riesgos específicos, acordes y alineados con una metodología común, que sirven de base al Mapa Corporativo de Riesgos.

## Sistema de Medición de Riesgos

Tiene como cometido cuantificar, de forma recurrente y con base probabilística, la posición en riesgo asumida a nivel global para las diferentes categorías de riesgo. Para ello, efectúa análisis de riesgos correlativos, análisis de sensibilidad y pruebas de estrés para los principales riesgos identificados.

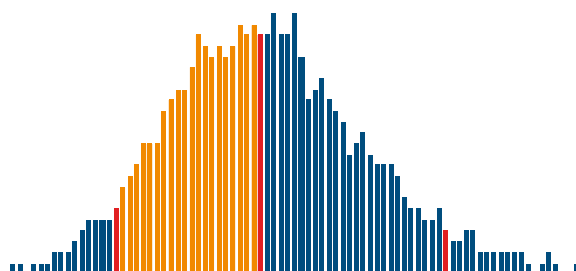
## Descripción de los principales riesgos

[102-15]

El Área de Riesgos vela por garantiza la recurrencia y la sostenibilidad de los resultados. Como tarea clave destaca la modelización de los estad financieros, orientada a identificar su principales sensibilidades y anticipar posibles incidencias. La modelización cuantitativa se organiza en función de las áreas de riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operacional.

### Riesgo de mercado

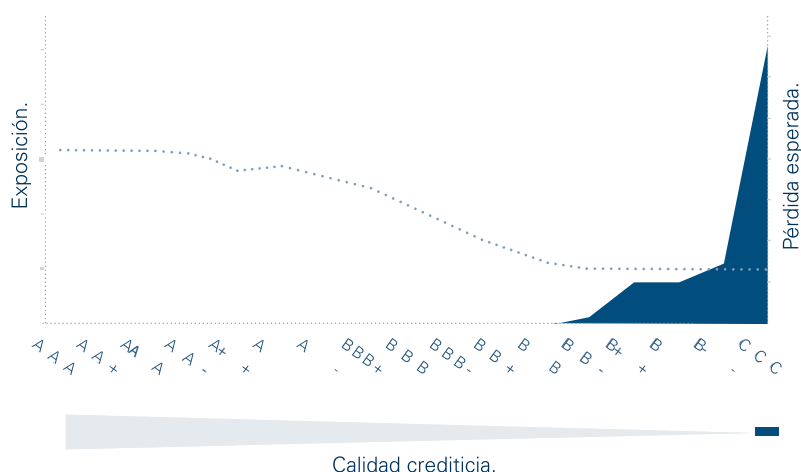
Rango de valores que puede alcanzar el ebitda anual de Naturgy debido a la evolución de los factores de mercado: precio del gas, precio de la electricidad y tipos de cambio.



- Distribución de probabilidad.
- Ebitda en riesgo.
- Percentiles: 5%, 50%, 95%.

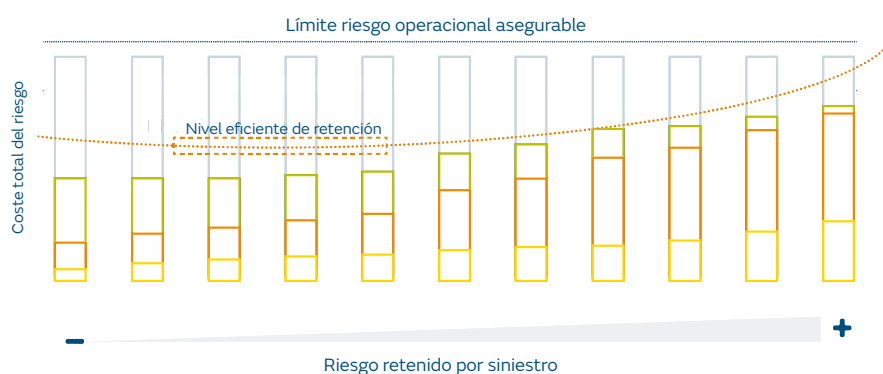
### Riesgo de crédito

Lógica del perfil de riesgo y pérdida esperada objetivo. Peores niveles de calidad crediticia exigen limitar la exposición de la compañía. Asimismo, se muestra la distribución de la pérdida esperada, creciente a mayor deterioro de la calidad crediticia de los clientes.



## Riesgo operacional asegurable

Magnitudes fundamentales en lo que respecta a su gestión: nivel eficiente de retención y desglose de los costes totales asociados al riesgo (prima, pérdida inesperada, pérdida esperada). El perfil de riesgo operacional asegurable se caracteriza por el nivel de exposición potencial a que la materialización de eventos imprevistos susceptibles de ser mitigados a través de la contratación de seguros, impacte sobre el patrimonio de Naturgy. La cuantificación de dicha exposición es susceptible de objetivarse a través de la estimación del coste total de riesgo crediticia de los clientes.



Tras la aprobación del nuevo Plan Estratégico, Naturgy ha registrado deterioros o saneamientos de activos por un importe de 4.851 millones de euros, originados por la reevaluación de las estimaciones de flujos de efectivo futuros basados en el mencionado plan, así como por otros factores acaecidos durante el período.

De cara al futuro, la compañía valora los riesgos emergentes que puedan tener un impacto significativo a largo plazo en el negocio. En este sentido, ante la incertidumbre económica actual tanto a nivel nacional como a nivel global, la compañía busca posicionarse en países que fomenten la seguridad jurídica, promoviendo desarrollos económicos en entornos macroeconómicos estables que permitan garantizar un

crecimiento constante que contribuya a la generación de valor y rentabilidad de los negocios y la empresa. De esta forma, Naturgy busca equilibrar el peso de sus negocios en su mix de actividades, por lo que pone mayor ambición en aumentar la contribución de las actividades reguladas y potencia su perfil más eléctrico.

## Descripción de las principales oportunidades

[102-15]

Naturgy, a través del nuevo Plan Estratégico 2018-2022, reforzará su compromiso con la creación de valor a través de la simplicidad y el accountability, la optimización, la disciplina financiera y la retribución al accionista. Todo ello cumpliendo los parámetros de rentabilidad, calidad de servicio y seguridad. Resaltan las siguientes oportunidades:

- Reducción de gastos operativos y optimización de estructuras. Crecimiento orgánico a lo largo de los próximos cinco años. Así, la compañía trabajará para disminuir el Opex y optimizar el Capex.
- Operaciones en mercados con seguridad jurídica. Países con mayor seguridad jurídica y en entornos macroeconómicos estables para garantizar un crecimiento constante y asegurar la rentabilidad y la generación de valor, tanto de cada uno de los negocios como del propio grupo.
- Mayor equilibrio en el mix de actividades: la compañía potenciará aquellas reguladas y con un perfil más eléctrico. El plan estipula que el 70% del negocio, como mínimo, se derive de actividades de infraestructuras reguladas, y el 50% del negocio eléctrico.

# Auditoría Interna y Compliance

[205-1]

## Función de aseguramiento de Auditoría Interna

Lleva a cabo la revisión metódica del sistema de control interno de los procesos del grupo en todos sus ámbitos, así como la evaluación de los controles y los riesgos operacionales asociados, a través de la definición y la ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna. Asimismo, apoya a las direcciones generales en el cumplimiento de sus objetivos.

La metodología de valoración de los riesgos operacionales está alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativo y se basa en el marco conceptual del Informe del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), tomando como punto de partida la tipología de los riesgos definidos en el Mapa Corporativo de Riesgos.

En el transcurso del año 2018, se desarrollaron 87 proyectos de auditoría interna; 58 de ellos para la revisión de procesos vinculados a los principales riesgos operacionales – entre estos, los de corrupción, fraude y legales– de las direcciones generales de negocio y servicios de Naturgy. Los análisis realizados alcanzaron el 100% de las direcciones generales e hicieron especial hincapié en aquellas con mayores probabilidades de materialización de estos riesgos. En los proyectos ejecutados durante 2018 no se han detectado casos relacionados con la corrupción.

## Función de aseguramiento de compliance

Se responsabiliza de dar soporte al Comité de Ética y Cumplimiento mediante un constante aseguramiento del cumplimiento de la normativa externa y de las políticas y los

procedimientos implantados en el grupo para mitigar los principales riesgos legales, de corrupción y fraude. En este sentido, la Unidad de Compliance se encarga de la gestión del Modelo de Prevención Penal y, en colaboración con los servicios jurídicos, evalúa los riesgos legales en los modelos que se desarrollen, especialmente el de prevención penal y los regulatorios.

Asimismo, la Unidad de Compliance se responsabiliza de la gestión del Modelo de Código Ético de Naturgy, a través de su divulgación y velando por el cumplimiento de lo establecido en el mismo y en la Política Anticorrupción. Esta unidad, a través del Comité de Ética y Cumplimiento, informa regularmente a la Comisión de Auditoría de la actividad desarrollada en el ejercicio de las funciones.



## La responsabilidad corporativa y Naturgy

Política de Responsabilidad Corporativa **40**

Gestión y medición de la reputación corporativa **41**

Los grupos de interés de Naturgy **42**

Contribución de Naturgy a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) **43**

### Acciones propuestas 2018

Implementación de la directiva de información no financiera.

Implantar el Plan de Comunicación Interna en Materia de Responsabilidad Corporativa.

### Acciones previstas 2019

Actualización de la Política de Responsabilidad Corporativa.

Actualización Política de Derechos Humanos.

Elaboración Plan de Sostenibilidad 2019-2022.

Implantar el Plan de Comunicación Interna en Materia de Responsabilidad Corporativa.

Grado de cumplimiento:

● Terminado ● Avance elevado ● Avance intermedio ● Avance escaso ● No iniciado.

## Política de Responsabilidad Corporativa

La Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy –aprobada por el Consejo de Administración en 2015 y actualizada en enero de 2019– establece el marco común de actuación, que guía el comportamiento socialmente responsable de la compañía y los compromisos asumidos. Estos compromisos determinan la estructura de buena parte del presente informe.

De aplicación a todas las empresas del grupo, el objetivo principal de la política es establecer los principios de actuación y compromisos con sus grupos de interés, en coherencia

con la estrategia corporativa de la compañía; así como determinar las responsabilidades y los instrumentos de seguimiento específicos para asegurar su cumplimiento.

Asimismo, se fomenta el conocimiento y la aplicación de la misma por aquellas personas o compañías que trabajan con la compañía y que influyen en la reputación de la misma





## Gestión y medición de la reputación corporativa

En 2018, la medición de la reputación de Naturgy se ha realizado a través del monitor de reputación empresarial MERCO. Este estudio de referencia a nivel internacional, cuenta con una evaluación global que integra la percepción de ocho grupos de interés con incidencia en el mundo empresarial –analistas financieros, periodistas de información económica, gobierno, ONG, sindicatos, asociaciones de consumidores, influencers /social media managers y catedráticos del área de empresa–.

Esta herramienta se utilizó en países como Argentina, Brasil y Chile, entre otros. En 2018, en España, Naturgy ocupa la posición 24º en el ranking general de empresas con mejor reputación a nivel nacional, y la de 2ª empresa con mejor reputación en su sector.

En los resultados de 2018, destaca el mejor desempeño de Naturgy en seis de los ocho públicos expertos medidos, en comparación a los resultados 2017.

Los analistas financieros y periodistas de información económica son quienes mejor evalúan a la empresa.

Asimismo, Naturgy ha continuado midiendo la reputación en el público general a través de herramientas de estudio propias, con resultados positivos y estables.



## Los grupos de interés de Naturgy

[102-40]



## Diálogo con los grupos de interés

[102-42], [102-43] y [102-44]

La compañía diseña acciones que le permiten conocer las expectativas de sus grupos de interés para, de este modo, poder evaluar algunos de los principales riesgos y oportunidades asociados al negocio, y para establecer relaciones duraderas y estables con los actores principales de los mercados donde tiene presencia.

Las acciones de diálogo de Naturgy se dividen en:

- Acciones de consulta: bidireccionales, donde la compañía y sus grupos de interés interactúan para un intercambio de información ágil y fluido.
- Acciones divulgativas: unidireccionales, donde la compañía facilita información a sus grupos de interés.

# Contribución de Naturgy a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) presentó en agosto de 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, y estableció 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas conexas.

Así, Naturgy, analizó cada una de las metas y se sumó a estos retos universales a través de dos vías:

- Directa: mediante iniciativas, programas o acciones que contribuyen a dicha meta.
- Indirecta: a través del impacto que generan las políticas y prácticas en los países en los que opera.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



## Excelencia en el servicio

[103-1], [103-2] y [103-3]

(Atención y satisfacción del cliente)

Cliente en el centro de todas las decisiones **44**

Calidad y fiabilidad del servicio **45**

Productos y servicios adaptados a las necesidades y prioridades del cliente **46**

Servicios de atención al cliente **47**

Satisfacción y experiencia de cliente **48**

Comunicación, transparencia y protección del cliente **49**

Acciones propuestas 2018		Acciones previstas 2019
Formación CeX Advanced.	●	Digitalización de la factura y mayor autogestión del cliente en la web.
Mayor difusión del conocimiento sobre sector, empresa y productos servicios.	●	Plan anual de acción Customer Centricity.
Consolidación de la experimentación personal de la realidad del cliente.	●	Simplificación del universo digital Naturgy Clientes.
Compromiso visible.	●	Nuevo modelo de atención en tiendas a clientes Naturgy.
Reconocimiento / Orgullo de pertenencia.	●	Rediseño del e-commerce desde el punto de vista de la simplicidad (Proyecto simpleMind).
Evolución de viajes y medición.	●	
Consolidación COMeX.	●	
Despliegue del Programa Partners.	●	
Sensibilización de la importancia del cliente y enfocarlo en el centro del negocio.	●	
Desarrollo de la nueva Oficina Virtual Mayorista.	●	

Grado de cumplimiento:

● Terminado ● Avance elevado ● Avance intermedio ● Avance escaso ● No iniciado.

## Cliente en el centro de todas las decisiones

En 2018, la compañía comienza una nueva etapa con su marca renovada, que refleja la transformación que está viviendo; una evolución que llega tras 175 años de experiencia y que avala su compromiso con el cliente para adaptarse al presente y al futuro.

Esta nueva etapa reafirma la vocación customer centricity como pilar fundamental del Plan Estratégico 2018-2022, que pone al cliente en el centro de todas las decisiones para ofrecer un servicio excelente de forma más simple, más innovadora, más digital, más cercana y más respetuosa con el entorno.

# Calidad y fiabilidad del servicio

[103-1], [103-2] y [103-3] (Acceso a la energía)

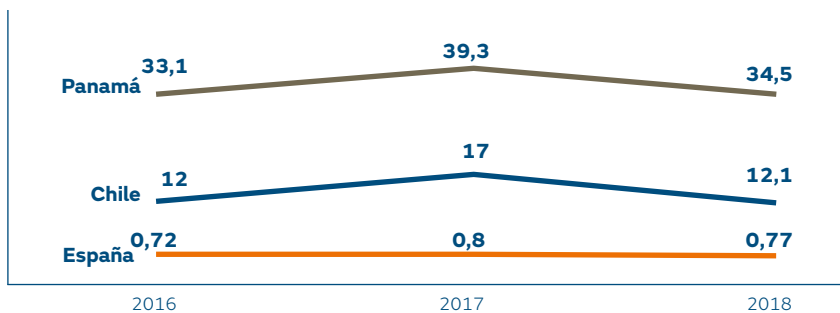
Para asegurar un suministro seguro y continuo, la compañía realiza un conjunto de acciones de inspección y evaluación que ayudan a definir las correspondientes medidas preventivas y de mitigación, maximizando la vida útil de los activos, y que se incluyen en el Plan de Mantenimiento de Naturgy para cada tipo de instalación.

Los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo se someten periódicamente a revisiones internas. Las actuaciones de mantenimiento que realiza la compañía se reflejan en la evolución de los principales indicadores de calidad y servicio, que han mostrado una notable mejoría en los últimos años. Estos indicadores miden los tiempos de respuesta ante el aviso de un fallo o situación anómala en la red, el tiempo de interrupción por cliente o potencia instalada, los kilómetros de red e instalaciones inspeccionadas, y el número de incidentes por kilómetro de red, entre otros.

Con el fin de garantizar el suministro según la demanda, Naturgy revisa periódicamente las condiciones de operación de sus redes, para asegurar su correcto dimensionamiento o, en su caso, determinar las posibles necesidades de repotenciación o ampliación de las mismas. Además, Naturgy participa en varios proyectos de I+D+i para el almacenamiento de energía en baterías, el desarrollo de redes inteligentes, la aplicación de drones al mantenimiento de instalaciones y la implementación de técnicas de mantenimiento predictivo de los principales equipos de la red.

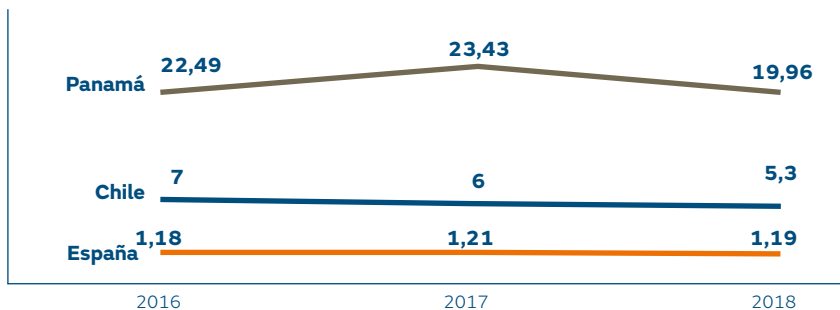
## Tiempo de interrupción equivalente de la potencia instalada (TIEPI) [EU29]

(horas)\*



\* Datos relativos al negocio eléctrico.

## Frecuencia de corte de energía eléctrica (n.º de interrupciones por cliente)\* [EU28]



\* Se define como el número medio de interrupciones que un cliente experimentaría o SAIFI (System Average Interruption Frequency Index): n.º total de interrupciones a clientes / n.º total de clientes suministrados. Los clientes se han asimilado a puntos de suministro.

# Productos y servicios adaptados a las necesidades y las prioridades del cliente

La estrategia comercial de Naturgy pone el foco en la satisfacción de los clientes, cubriendo sus expectativas con propuestas de valor añadido, innovando e incorporando la digitalización, buscando a la vez la simplificación del portfolio de productos y servicios para facilitar una experiencia más sencilla y completa a los clientes.

Para ello, Naturgy cuenta con herramientas y planes específicos destinados a conocer cuáles son las necesidades y prioridades del cliente, y así poder adaptar los productos y

servicios a sus expectativas. Durante 2018, la compañía ha continuado realizando una importante labor de investigación para conocer las necesidades de sus clientes.

En su oferta de servicios, Naturgy se hace cargo de la planificación y la ejecución de las principales instalaciones energéticas y de su mantenimiento óptimo durante todo el contrato:

- Renovación de las instalaciones y, si es necesario, transformación a gas natural.

- La financiación de todo el proyecto.
- El plan de mantenimiento más adecuado para obtener la máxima eficiencia de su negocio.
- Garantía total de la instalación.
- Atención 24 horas, 365 días.
- Plataforma digital para la gestión de sus consumos.

Esta propuesta de valor se contextualiza en distintos servicios:

<b>Productos y servicios innovadores [102-2]</b>	
<b>Residencial</b>	
Tarifa Eco Gas	Desde 2017, Naturgy cuenta con una tarifa ECO de gas, con precio estable del kWh durante un año, destinada a aquellos clientes con una mayor sensibilidad en materia ambiental.
Servielectric Car	Solución integral y personalizada de movilidad eléctrica que permite a los clientes disfrutar de su punto de recarga de vehículo eléctrico.
Oferta para la instalación de fotovoltaica	Oferta integral para incentivar la instalación de placas solares (incluye tarifa flexible nocturna, mantenimiento preventivo y financiación).
<b>Pyme</b>	
Plan Negocio ECO	Oferta eléctrica ECO para negocios que desean el 100% de su energía de origen renovable.
Plan Fijo Gas ECO	Oferta de gas ECO para aquellos clientes con una mayor sensibilidad en materia ambiental.
<b>Mayoristas</b>	
Soluciones de autoconsumo personalizadas	Desde la ejecución y la puesta en servicio de la instalación a los servicios de operación y mantenimiento, los servicios de monitorización en tiempo real y la posibilidad de financiación de la instalación.
BunkeringGNL	Producto dirigido a grandes consumidores de gas en el transporte marítimo.
Coberturas de gas y electricidad	Transacciones acordadas directamente con el cliente que se liquidan por diferencias. Permiten fijar el precio con anterioridad, eliminando incertidumbres.
Gestión de CO <sub>2</sub>	Compensación de la huella de carbono de un producto, servicio, evento, actividad u organización, y neutralización de las emisiones de CO <sub>2</sub> equivalentes.



Soluciones estándar (mercado terciario y soluciones energéticas negocio minorista)	
Gasconfort	Servicio de optimización de la central de producción a través de la renovación o la transformación de la sala y la gestión integral durante todo el contrato.
Climaconfort	Servicio de climatización eléctrica, que permite al cliente renovar sus antiguos equipos de climatización por los mejores sistemas del mercado.
Soluciones de iluminación eficiente	Soluciones en las que se hace una renovación de la iluminación por tecnología led, como proyectos de alumbrado público o el servicio Ledplus.
Opción GNL	Servicio que permite llevar el gas natural a clientes alejados de la red de distribución de este combustible.
Opción FV	Servicio integral de autoconsumo fotovoltaico, desde el diseño y la instalación hasta el mantenimiento y la gestión de los excedentes.

## Servicios de atención al cliente

Naturgy tiene implantado un modelo de servicio al cliente innovador y totalmente adaptado a las características y necesidades de los clientes, que ofrece de forma cercana y accesible soluciones que permiten una mayor comodidad y agilidad a las peticiones de sus clientes. Desde la innovación tecnológica se reducen barreras lingüísticas, culturales, de alfabetización o discapacidad.

Los canales de atención que Naturgy pone a disposición de los clientes ofrecen una atención personalizada que cubra sus expectativas y –con especial foco en los canales digitales– que proporcione una rápida y ágil resolución con autonomía de gestión y simplicidad, siendo sostenibles con el medioambiente.

En 2018, Naturgy ha prestado gran interés por los colectivos más vulnerables como ejemplo de su compromiso en promover una comunicación simple, clara y fácil con todos sus clientes, por ello dispone de la más alta tecnología en accesibilidad en todos los canales de atención.

### Modelo de Atención al Cliente de Naturgy



### Medios de atención al cliente



# Satisfacción y experiencia de cliente

[102-43] y [102-44]

Naturgy escucha e incorpora las opiniones de sus clientes en la toma de decisiones a fin de desarrollar productos y servicios innovadores acorde con sus necesidades y expectativas.

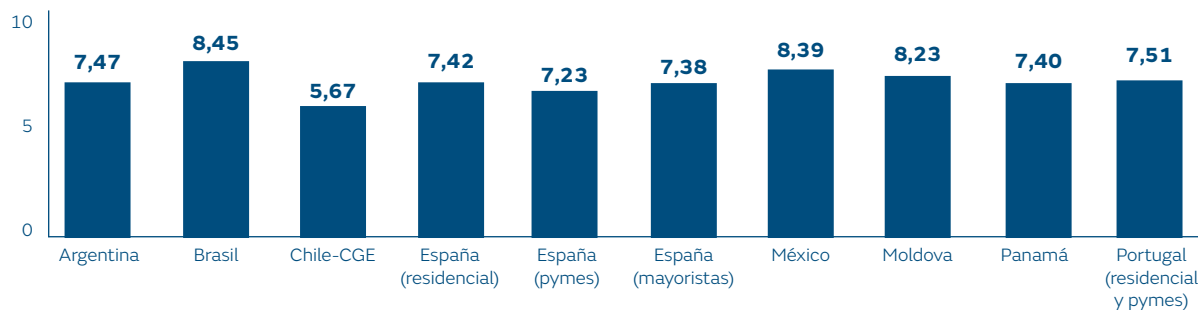
La compañía cuenta con un modelo de medición de la experiencia de los clientes, a través del cual monitoriza su satisfacción y el nivel de recomendación. El modelo se basa en tres palancas:

1. Medición	2. Análisis	3. Reproceso o close the loop
<p>Naturgy recoge la opinión de los clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas generales.</li> <li>Encuestas de interacción con la compañía (encuestas digitales).</li> </ul>	<p>Las encuestas digitales permiten un análisis en tiempo real para accionar iniciativas de mejora de manera rápida y ágil.</p> <p>El modelo analiza los diferentes segmentos de clientes y los puntos de contacto críticos con impacto en el cliente donde la compañía tiene actividad.</p>	<p>La digitalización del modelo de medición permite gestionar de forma online el malestar de sus clientes a través del proceso close the loop; lo que asegura una actuación correctiva inmediata, realizada mediante la gestión de alertas que se activan cuando no se alcanzan los umbrales mínimos de satisfacción y recomendación exigidos.</p>

## Customer Experience

Desde su nacimiento en 2015, con Customer Experience la compañía aplica una metodología en la que el cliente está en el centro de la toma de decisiones, adaptando la forma de hacer las cosas para satisfacer sus necesidades y expectativas pero, sobre todo, siendo sensibles a cómo percibe la compañía y cómo es su experiencia con ella. El objetivo: convertir a Naturgy en el referente, a nivel internacional, en satisfacción del cliente en el sector de la energía, medido en términos de recomendación.

## Satisfacción de la calidad del servicio global



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

# Comunicación, transparencia y protección del cliente

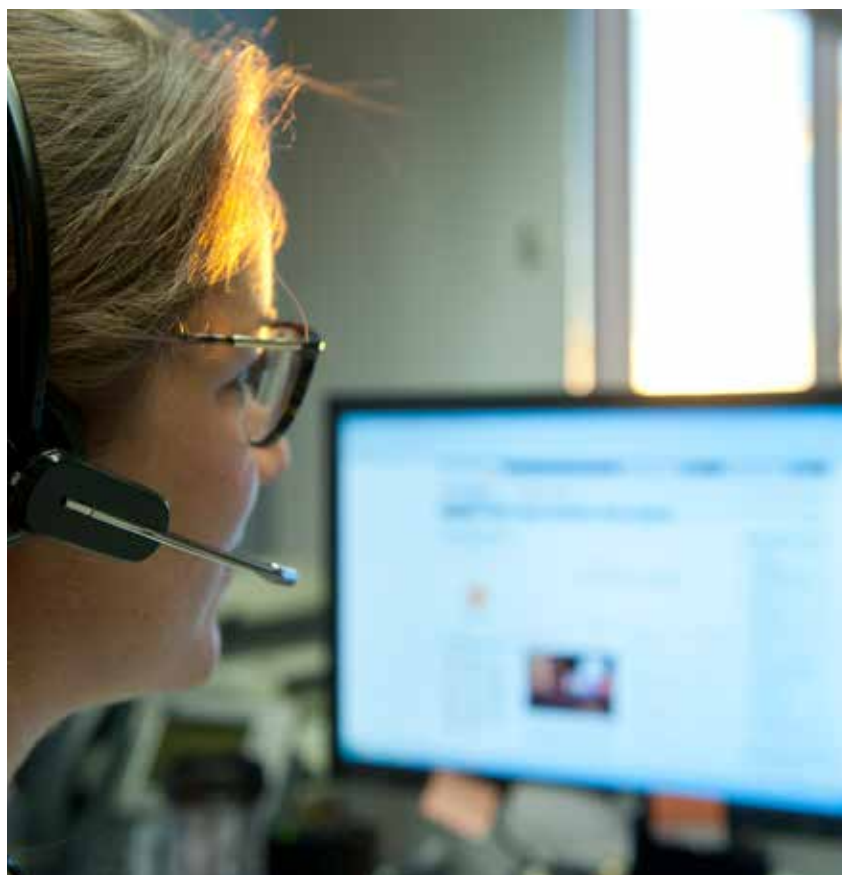
## Nuevas vías de comunicación

Naturgy ha adaptado las comunicaciones con sus clientes a través del uso de las nuevas tecnologías, favoreciendo un contacto permanente.

En el año 2018, la venta online de Naturgy en España consolidó crecimientos anteriores, con 31.572 ventas de servicios y suministros. Asimismo, se han continuado realizando pruebas de alcance en el canal online de contratación y se han obtenido resultados importantes en el último trimestre, pudiendo contratar cualquier tarifa desde el dato de la dirección postal y evitando datos más complejos para el cliente.

Más de 13,1 millones clientes visitaron y se informaron online sobre la oferta de Naturgy durante 2018. Respecto del servicio al cliente, un total de 7,2 millones de clientes han utilizado las plataformas digitales habilitadas por la compañía. El *Net Promoter Score* (NPS), al cierre 2018, se sitúa así: venta, 57%; área clientes, 41%; área clientes móvil, 33%; y atención online, 62%. La tasa de uso del servicio online respecto al *offline* se ha incrementado alcanzando el 18,5%.

Durante 2018, se han alcanzado los 100.000 usuarios en redes sociales. Los *community managers* han gestionado durante el mismo período 2.148.258 solicitudes, con ello se consiguió mejorar los niveles de satisfacción de los clientes en los procesos postventa situando el NPS en un 62%.



## La factura como canal de comunicación

A través de la factura se ha hecho llegar información relevante y de interés para los clientes:

- Información con consejos de seguridad –la comercializadora tiene la obligación por Ley de enviar este tipo de comunicación a todos los clientes cada dos años– a todos los clientes con el producto de gas contratado.
- Consejos de ahorro de calefacción antes de la llegada del frío.
- Canales para dar la lectura del contador y para realizar otras gestiones potenciando el conocimiento de los canales digitales (app y web).

Además, en España se han llevado a cabo diversos grupos focales de clientes para recoger su opinión sobre mejoras del servicio de lectura, facturación y cobro.

## La comunicación para la concienciación del cliente

Desde 2007, Naturgy cuenta con el programa Compromiso Natural, que busca proteger el medioambiente haciendo partícipes a grandes clientes, extendiendo su compromiso con entorno más allá de su propia actuación y de la de sus empleados y proveedores.

Además, la compañía cuenta con un espacio en la página web a disposición de los clientes, tanto particulares como empresas, donde se comparten experiencias e información sobre soluciones y tecnologías eficientes.

## La privacidad y la seguridad de los datos del cliente

Naturgy ha definido una Política de Seguridad de la Información, que asegura un adecuado tratamiento de los datos en todo su ciclo de vida: desde su recogida y su tratamiento hasta su eliminación o custodia al finalizar la relación con los clientes.

Se comunica esta política a empleados, proveedores y clientes, y se desarrolla en un cuerpo normativo alineado con todos los requerimientos legales que rigen el tratamiento de la información, los estándares y las mejores prácticas internacionalmente aceptadas. Dicho cuerpo normativo incluye una norma técnica para garantizar la protección de los datos de carácter personal en Naturgy, que es aplicable a todas las unidades organizativas y a las empresas de la compañía que recojan o traten datos de carácter personal, así como a socios y proveedores que colaboren en dichos tratamientos.

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



### Plan Cibersecurity (2015-2018)

Naturgy dispone de un plan de ciberseguridad, a nivel global, que se apoya en tres pilares claves: personas, procesos y tecnología. En 2018 se ha trabajado en diez proyectos, de los cuales nueve se han finalizado en este ejercicio:

- Revisión de la política y el cuerpo normativo de ciberseguridad.
- Plan de Adecuación al Reglamento General de Protección de Datos.
- Realización de los análisis de impacto en negocio (BIAs, por sus siglas en inglés).
- Realización de los análisis de riesgos de las infraestructuras críticas.
- Integración de procesos de ciberseguridad en sistemas.
- Implantación de la Herramienta Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC).
- Normalización de accesos corporativos en red (fase 2).
- Adecuación de las infraestructuras críticas a la normativa (InCrit).
- Comunicación y formación en ciberseguridad.

Durante el 2018 se ha llevado a cabo el proyecto para la adecuación al nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Tras su implantación, se ha realizado un informe externo para evaluar la adecuación al RGPD. Si bien los auditores han detectado algún punto de mejora y recomendación, la adecuación se ha realizado conforme a lo dispuesto en el reglamento.

Durante 2018, la compañía ha mantenido colaboraciones en materia de ciberseguridad con el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) y el ITSMF Forum.

## Protección de los activos estratégicos en Naturgy

Naturgy, en cumplimiento de la Ley 8/2011, fue designada operadora crítica al haber implantado el Proyecto de Infraestructuras Críticas (IICC). A lo largo del año 2018, las unidades de Security y Cibersecurity han supervisado los procesos y las acciones necesarias para la protección de las mismas a través del análisis de riesgos de security, de la implantación de medidas de protección física y de ciberseguridad, del desarrollo de acciones formativas y la documentación requerida, de la gestión de incidentes y de la interlocución con el CNPIC (Centro Nacional para la Protección de Infraestructuras y Ciberseguridad).

Asimismo, a través del servicio de análisis de riesgos e inteligencia de la Unidad de Security, Naturgy dispone de información precisa en el momento oportuno para detectar y neutralizar los riesgos potenciales de security (terrorismo, delincuencia organizada, catástrofes naturales, conflictos sociopolíticos, entre otros), para mitigar su impacto y favorecer la resiliencia y la continuidad de las operaciones.

## Compromiso con los resultados

Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida **52**

Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores **54**

Financiación sostenible y actividad con inversores que tienen en cuenta ESG **54**

Presencia en índices de inversión socialmente responsable **55**

### Acciones propuestas 2018

Realización de un Investor Day con la comunidad financiera con motivo del lanzamiento del Plan Estratégico 2018-2020.



Extensión de actividades con accionistas minoristas en A Coruña y Valencia.



Mejoras de la información económica y financiera de la página web de acuerdo con las mejores prácticas.



Mantener la presencia en índices de sostenibilidad.



### Acciones previstas 2019

Mantener la presencia en índices de sostenibilidad.

Grado de cumplimiento:

● Terminado ● Avance elevado ● Avance intermedio ● Avance escaso ● No iniciado.

## Enfoque hacia una rentabilidad creciente y sostenida

### Resultados generales

Importe neto de la cifra de negocios

El importe neto de la cifra de negocios del ejercicio 2018 se sitúa en 24.339 millones de euros y aumenta un 4,9% frente al del año 2017.

Evolución del ebitda

El ebitda, en 2018, alcanzó los 4.019 millones de euros, incluidos los elementos no ordinarios. Sin considerar estos últimos, el ebitda ordinario creció un 11,8% hasta los 4.413 millones de euros, principalmente apoyado por la mejora en el negocio de gas y electricidad y en la estabilidad de los negocios de infraestructuras; todo ello ha permitido más que compensar el efecto negativo de los tipos de cambio.

El resultado neto de 2018 alcanzó un resultado negativo de 2.822 millones de euros, principalmente como resultado del deterioro de activos de 4.905 millones de euros llevado a cabo en la primera mitad del año. Excluyendo este impacto y otros elementos no ordinarios, el resultado neto ordinario creció un 59,1% hasta 1.245 millones de euros por la mayor actividad, la menor amortización y los menores gastos financieros resultado de la optimización de la deuda del grupo.

Ratio de endeudamiento

A 31 de diciembre de 2018, la deuda neta alcanzó 13.667 millones de euros, 9,8% menos que en 2017. La caída en deuda neta/ebitda a 3,4x desde 3,9x en el ejercicio 2017, junto con la mejora del ebitda/coste de la deuda financiera neta hasta 7,5x desde 6,4x a cierre del año pasado, pone de manifiesto el fortalecimiento de la solidez financiera de la compañía en 2018.

Flujo de caja

El flujo de caja después de minoritarios creció de 746 millones de euros a 3.054 millones de euros, reflejando el mayor foco de la compañía en la generación de caja y la finalización de varios procesos de venta durante el período.

Transacciones completadas

- Venta de la participación restante de 41,9% del negocio de distribución de gas en Colombia por 334 millones de euros, igual a su valor contable, neto de dividendos recibidos, sin impacto en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.
- Venta del negocio de distribución y comercialización de gas en Italia, junto a la venta del contrato de aprovisionamiento de gas, por 766 millones de euros, generando una plusvalía de 188 millones de euros después de impuestos.
- Venta de una participación minoritaria del 20% en el negocio de distribución de gas natural en España (Nedgia) por un importe de 1.500 millones de euros que resultó en un incremento de 1.016 millones de euros en patrimonio neto en el balance de consolidación.



## Inversiones

Las inversiones materiales e intangibles del año 2018 alcanzan los 2.321 millones de euros, con un aumento del 30,2% respecto a las del ejercicio anterior, debido al incremento de inversión en renovables, tanto en España como a nivel internacional, y a la adquisición de dos nuevos buques metaneros bajo régimen de arrendamiento financiero.

En 2018, el Capex de mantenimiento asciende a 683 millones de euros frente a los 853 millones de euros en 2017: una reducción del 19,9% consecuencia de la optimización de Capex de mantenimiento en los negocios de infraestructura y en el resto de actividades.

El Capex de crecimiento en 2018 representa el 70% del Capex total, y asciende a 1.638 millones de euros frente a los 929 millones de euros en 2017. Básicamente incluye:

- 380 millones de euros correspondientes a la adquisición de los buques metaneros.
- 382 millones de euros invertidos en el desarrollo de diferentes proyectos renovables en España –eólica y solar– con 32,6 MW puestos en operación en 2018 en las Islas Canarias y otros 929 MW que se espera que entren en operación antes de 2020.
- 106 millones de euros vinculados a la adquisición y el desarrollo de proyectos solares en Brasil de 85 MW que han entrado en operación en el 4º trimestre de 2018.
- 75 millones de euros destinados al desarrollo de 96 MW de capacidad eólica en Australia que han entrado en operación en el 4º trimestre de 2018.

Además, se ha conseguido la adjudicación de 180 MW en un proyecto de parque eólico en Australia, y 324 MW de eólica y solar en Chile que serán desarrollados el 3º trimestre del 2020 y el 1º trimestre de 2021, respectivamente.

## Evolución bursátil y rentabilidad

En cuanto a la evolución bursátil de la compañía, las acciones de Naturgy cerraron el ejercicio de 2018 a un precio de 22,26 euros y una capitalización bursátil de 22.275 millones de euros; lo que supone un aumento del 15,6% respecto al cierre del año anterior. Esta evolución destaca frente a la caída anual que ha experimentado el Ibex 35, principal índice de la bolsa española, del 15%.

### Indicadores de estadísticas bursátiles [102-7]

	2018	2017	2016
N.º de accionistas (en miles)	73	79	82
Cotización a 31/12 (euros)	22,26	19,25	17,91
Beneficio por acción (euros)	(2,83)	1,36	1,35
Capital Social (n.º de acciones)	1.000.689.341	1.000.689.341	1.000.689.341
Capitalización bursátil (millones de euros)	22.275	19.263	17.922

### Ratios financieros

	2018	2017	2016
Endeudamiento <sup>1</sup>	48,4%	45,3%	44,8%
Ebitda/Coste deuda financiera neta	7,5x	6,4x	6,3x
Deuda neta/ebitda	3,4x	3,9x	3,3x

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

### Resultado neto consolidado (millones de euros)

	2018	2017	2016
Beneficio neto de Naturgy	(2.822)	1.360	1.347

## Canales de comunicación adaptados a las necesidades de accionistas e inversores

Naturgy cuenta con canales de comunicación propios que le permiten ofrecer el mejor servicio bajo un criterio de homogeneidad, simultaneidad y diligencia.

La compañía proporciona a sus accionistas información financiera especializada a través de las reuniones informativas y de la página web

corporativa. Asimismo, los invita a visitas corporativas y culturales, y pone a su disposición la oficina del accionista y el club del accionista, puntos de encuentro y atención a los inversores minoritarios.

Naturgy ha continuado el Programa de Comunicación con analistas e inversores, fortaleciendo, con la

mayor transparencia, la información económica y financiera que les permita el seguimiento del proyecto empresarial. En esta línea, durante 2018, representantes del equipo directivo de la compañía y de la Unidad de Relación con Inversores han mantenido 523 reuniones con inversores institucionales.

### Indicadores de canales de comunicación

	2018	2017	2016
Reuniones con inversores y analistas	523	589	520

## Financiación sostenible y actividad con inversores que tienen en cuenta ESG

Desde el año 2012, Naturgy viene manteniendo reuniones con inversores que tienen en cuenta criterios ESG. A lo largo de 2018, ha continuado con esa actividad y ha participado en la conferencia organizada por Société Générale en París el 14 de noviembre, en la que se han mantenido reuniones con Sycomore asset management, Axa investment, ODDO-BHF, Société Générale CIB, Amundi asset management y M&G Investments.

Asimismo, desde 2017 y en línea con su compromiso con la sostenibilidad, Naturgy cuenta con un marco para la emisión de bonos verdes destinados a la financiación de energías renovables. En 2018, el Comité de Bonos Verdes de Naturgy se ha reunido para evaluar la idoneidad y el avance de los proyectos, así como la adecuación de sus desarrollos a los objetivos marcados en la emisión. El bono verde fue aprobado por la agencia de rating Oekom, obteniendo una valoración de B+.

Además, y para cubrir sus necesidades de financiación, Naturgy firmó en 2017 un crédito sostenible parcialmente indexado al comportamiento ambiental, social y de gobierno corporativo de la compañía. En la primera revisión del crédito sostenible, gracias a la mejora en la puntuación otorgada por la agencia Sustainalytics, se han mejorado las condiciones de financiación con un descenso del tipo de interés.

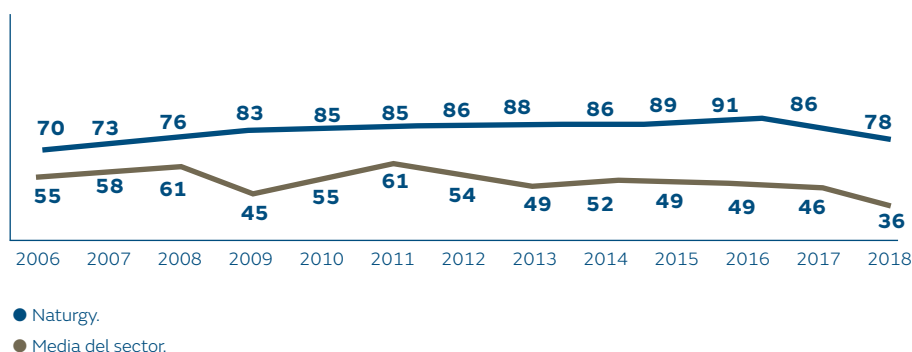
# Presencia en índices de inversión socialmente responsable

El desempeño de la compañía en estas materias ha hecho que se sitúe en posiciones de referencia en los principales índices de sostenibilidad. Naturgy forma parte, desde hace catorce años de manera ininterrumpida, del Dow Jones Sustainability Index, consiguiendo en 2018 el liderazgo mundial en el sector Gas Utilities por segundo año consecutivo. Del mismo modo, la compañía pertenece al FTSE4GOOD desde su creación, en 2001, obteniendo el liderazgo global del sector Multiutilities. Asimismo, durante 2018, Naturgy ha sido evaluada por agencias de rating como Oekom, Sustainalytics o Vigeo. La compañía forma parte de las tres variantes de Euronext Vigeo, World 120, Europe 120 y Eurozone 120. También ha obtenido la máxima clasificación, AAA, de la agencia de rating MSCI y forma parte de los índices MSCI Global Climate Index y MSCI ESG Leaders Index.

En 2018, Naturgy ha sido reconocida como líder mundial por su acción frente al cambio climático, al ser incluida en el índice The Climate Change A List de Carbon Disclosure Project (CDP). La compañía ha obtenido la máxima valoración posible en este índice de cambio climático, en reconocimiento por sus acciones de reducción de emisiones, mitigación de los riesgos climático y el desarrollo de una economía baja en carbono.

La presencia en estos índices de sostenibilidad pone en valor el esfuerzo realizado por la compañía en materia de responsabilidad corporativa y transparencia informativa e implica un reconocimiento externo de la buena evolución de sus actuaciones en esta materia.

**Evaluación de Naturgy y de la media del sector en DJSI** (puntuación de 0 a 100)



Nota: el descenso de las cifras en 2018 se debe al cambio de metodología del índice.



## Gestión responsable del medioambiente

Gestión ambiental 57

Clima y aire 61

Economía circular 66

Capital natural y biodiversidad 70

### Acciones propuestas 2018

Programa de Acciones de la Estrategia Ambiental hasta 2020.

Crecimiento de la potencia renovable de baja o nula emisión, en línea con la estrategia de clima y aire.

Desarrollo de proyectos en materia de gas renovable.

Avance en la certificación de nuevos sistemas de gestión ambiental conforme a ISO 14001.

Promoción de la movilidad sostenible.

Extensión de Planes de Acción en Biodiversidad.

### Acciones previstas 2019

Aumento de la potencia instalada de energía renovable, al menos en 900 MW, en línea con el objetivo del Plan Estratégico 2018-2022.

Desarrollo de un mínimo de dos proyectos de innovación en gas renovable.

Impulsar la utilización del gas natural en movilidad terrestre y marítima para mejorar la calidad del aire, poniendo en servicio al menos 25 nuevas estaciones de servicio de gas natural y duplicando el número de barcos sobre los que se realizan operaciones de bunkering (repostaje de gas natural) a lo largo del año.

Implementación de cien, o más, iniciativas de biodiversidad a nivel nacional e internacional.

Revisión de la Política de Mediambiente de Naturgy.

Integrar la variable de cambio climático en la cadena de suministro a través de la iniciativa CDP Supply Chain.

Grado de cumplimiento:

● Terminado ● Avance elevado ● Avance intermedio ● Avance escaso ● No iniciado.



# Gestión ambiental

## La gestión ambiental de los procesos

El compromiso de una gestión responsable del medioambiente se vertebra con el liderazgo de la Dirección a través de:

- Una estructura organizativa que define las responsabilidades ambientales de las diferentes áreas de la compañía.
- La integración del medioambiente a lo largo de la cadena de valor de los negocios, incluidos los procesos de toma de decisiones, la gestión de riesgos y oportunidades, la planificación y la ejecución de las actividades.

- Un sistema de gestión ambiental certificado y auditado externamente, basado en indicadores y objetivos ambientales para el seguimiento centralizado y la mejora continua de los procesos.
- Planes de actuación anuales alineados con los objetivos de medioambiente.
- Metodologías y herramientas específicas de gestión ambiental.
- Innovación en tecnologías y modelos de negocio ecoeficientes y menos intensivos en CO<sub>2</sub>.
- Comunicación, sensibilización y formación de los empleados, empresas colaboradoras y partes interesadas.

- Elaboración de informes periódicos de desempeño ambiental y participación en índices internacionales de sostenibilidad.

La gestión ambiental de Naturgy se articula sobre tres ejes ambientales estratégicos:

- Clima y aire: contribuir a la mitigación del cambio climático, a la transición energética y a la mejora de la calidad del aire.
- Economía circular: impulsar la ecoeficiencia en el uso de los recursos para reducir impactos ambientales negativos.
- Capital natural y biodiversidad: fomentar la conservación del patrimonio natural y cultural en los entornos de actuación.

País	Exploración y producción	Aprovisionamiento y transporte	Generación	Distribución de gas y electricidad	Comercialización mayorista y cuentas globales	Comercialización minorista	Servicio al cliente	Gestión de los recursos físico	Gestión de tecnología e ingeniería
Argentina				●					
Brasil				●		●			●
Chile				●		●	●		
Costa Rica			●						
España	●		●	●	●	●	●	●	●
Marruecos		●							
México			●	●		●			●
Panamá			●	●		●			●
República Dominicana			●						

● Certificado   ● En proceso de certificación

## Riesgos ambientales

[306-3]

Naturgy identifica, registra y analiza los sucesos ambientales ocurridos con el fin de definir, aplicar y difundir medidas preventivas para reducir los riesgos y daños sobre el medioambiente.

Para ello, se evalúan las instalaciones con riesgo ambiental empleando como referencia estándares reconocidos.

El primer elemento para la gestión de los riesgos ambientales son los planes de autoprotección, en los que se identifican los riesgos y las respuestas más adecuadas ante potenciales accidentes y situaciones de emergencia. Complementariamente, se cuenta con procedimientos y

sistemas globales y homogéneos en los diferentes negocios y geografías para reporte, clasificación, seguimiento y gestión de los sucesos ambientales (Prosafety). Este enfoque permite actuar de manera preventiva, ya que no solamente se analizan los accidentes, sino que también se registran y gestionan los incidentes ambientales, que no llegan a generar daños significativos pero que son fuente de aprendizaje y prevención de sucesos de mayor entidad.

Suceso	Localización	Actuación de Naturgy
Dos derrames de aceite (260 litros y 60 litros) en parques eólicos en operación.	España	Limpieza y retirada de residuos por gestor autorizado.
Fuga de 200.000 litros agua salada desde arqueta de captación y vertidos en una central de ciclo combinado.	España	Construcción de un dique de contención para evitar que el vertido afecte al suelo de los terrenos colindantes. Vaciado mediante camiones cisterna.
Cuatro derrames de aceite dieléctrico (1000, 100, 134 y 200 litros) en instalaciones de transporte y distribución de electricidad.	España	Limpieza y retirada de residuos por gestor autorizado.
Nueve derrames de aceite dieléctrico (1000, 727, 2100, 200, 280, 2500, 10000 y 150 litros) en instalaciones de transporte y distribución de electricidad.	Chile	Limpieza y retirada de residuos por gestor autorizado.
Dos derrames de aceite dieléctrico (306 y 94 litros) en instalaciones de transporte y distribución de electricidad.	Panamá	Limpieza y retirada de residuos por gestor autorizado.
Rotura de una manguera en bomba de lanzamiento de hormigón. Vertido de 200 litros de aceite hidráulico.	Brasil	Recogida del suelo contaminado y gestión por empresa acreditada.
Derrame de 800 litros de aceite en área del compresor de gas en una central de ciclo combinado.	México	Recogida del aceite y material absorbente y entrega a gestor autorizado.





## Formación y concienciación

[306-3]

### Formación

La formación ambiental es una herramienta básica para prevenir y reducir los impactos ambientales y para mejorar su control operacional en nuestras actividades.

En 2018 se han impartido un total de 3.115 horas a 1.192 participantes, con un desempeño del 183% y 117%, respectivamente a las horas y participantes de acuerdo a lo planificado. El incremento del porcentaje sobre lo planificado se debe a la actividad en horas y participantes realizada en Chile y no contemplada inicialmente.

### Comunicación

Naturgy desarrolló en 2018 un Plan de Comunicación Ambiental para apoyar la difusión de conocimiento, la sensibilización en materia de medioambiente e impulsar un diálogo constructivo con los diferentes grupos de interés.

Entre las actividades desarrolladas cabe destacar:

- Publicación de informes anuales de huella de carbono, biodiversidad, gestión del agua y huella ambiental.
- Participación en la conferencia de las Naciones Unidas sobre cambio climático de 2018 (COP 24, Katowice).
- Patrocinio y participación en el Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA, Madrid).
- Colaboración con la Fundación Empresa y Clima en el desarrollo y presentación del Informe de situación de las emisiones de CO<sub>2</sub> en el mundo-2016.

- Participación en el Grupo Español de Crecimiento Verde, del que Naturgy es socio fundador.
- Participación en otras iniciativas que tienen como objetivo la mejora del medioambiente, como la Comisión de Economía Circular de la Cámara de Comercio de España, la Plataforma por el aire limpio, los Clúster de Cambio Climático de Forética.

La fundación ha seguido desarrollando acciones de voluntariado ambiental corporativo para fomentar, entre los empleados y sus familias, una actitud positiva en la conservación de la naturaleza.

Finalmente, hay que señalar que, para asegurar la efectiva comunicación con las partes interesadas externas, existen diferentes mecanismos formales de reclamación. Recibir adecuadamente las quejas ambientales resulta de gran valor, pues suponen una oportunidad de mejora de la gestión ambiental. Durante 2018, se registraron 109 quejas o reclamaciones en materia ambiental, y todas han sido resueltas durante el año.



## Requisitos legales

Naturgy realiza un seguimiento continuo del desarrollo de la legislación en materia ambiental, para conocer anticipadamente la repercusión en su actividad, definir su posicionamiento y adaptarse a los nuevos requisitos. La compañía participa proactivamente en los procesos de consultas e información pública, tanto en el contexto internacional como en el europeo y nacional.

En 2018, la compañía no ha recibido sanciones significativas (importe superior a los 60.000 €) en materia ambiental.

## Inversiones ambientales

Naturgy realiza un esfuerzo significativo en materia de protección ambiental, proporcionando los medios y recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de la legislación vigente, reducir los impactos ambientales, prevenir la contaminación, mitigar el cambio climático, controlar y reducir las emisiones, los vertidos y los residuos, para garantizar, mejorar y certificar la gestión ambiental de las instalaciones, los sistemas de gestión e información ambiental, y para incrementar la formación y sensibilización ambiental de sus empleados, clientes, suministradores y otros grupos de interés.

Las actuaciones ambientales realizadas en el ejercicio 2018 han alcanzado un total de 494 millones de euros (96 millones de euros en el ejercicio 2017), de los que 396 millones corresponden a inversiones ambientales, y 98 millones a gastos incurridos en la gestión ambiental de las instalaciones, excluidos los derivados del mercado de carbono. Dentro de las inversiones realizadas, destacan las correspondientes a los nuevos proyectos de generación renovable (314 millones de euros), fundamentalmente parques eólicos y fotovoltaicos, que contribuirán a reducir las emisiones específicas de CO<sub>2</sub> y otros contaminantes atmosféricos.

### Desglose de inversiones y gastos ambientales (millones de euros)

Total general	98,125
Impuestos, licencias y tasas medioambientales	70,791
Prevención del cambio climático	9,339
Personal especializado y herramientas de gestión ambiental	6,648
Prevención y minimización de la contaminación atmosférica, radiaciones, ruidos y vibraciones	2,494
Gestión de residuos	2,044
Prevención de riesgos y seguros ambientales	2,001
Conservación de la biodiversidad	1,642
Estudios y vigilancia ambiental	1,388
Prevención y minimización de la contaminación del agua y del suelo	1,091
Mejora del paisaje	0,489
Formación, comunicación y patrocinios medioambientales	0,198



Total general	395,773
Prevención del cambio climático	387,593
Prevención y minimización de la contaminación atmosférica, radiaciones, ruidos y vibraciones	2,420
Prevención y minimización de la contaminación del agua y del suelo	2,248
Gestión de residuos	1,211
Estudios y vigilancia ambiental	0,655
Conservación de la biodiversidad	0,646
Personal especializado y herramientas de gestión ambiental	0,601
Prevención de riesgos y seguros ambientales	0,366
Mejora del paisaje	0,033

# Clima y aire

[103-1], [103-2] y [103-3] (Emisiones y cambio climático) [201-2] [EU5]

## Compromiso

Las principales líneas estratégicas de actuación en materia de clima, para contribuir a la mitigación del cambio climático y a la transición energética, son:

- Favorecer la mitigación del cambio climático y la mejora de la calidad del aire, aumentando la participación del gas y la electricidad renovable – que desplazan a otros combustibles más intensivos en carbono– y la promoción del ahorro y de la eficiencia energética tanto en instalaciones propias como de los clientes.
- Contribuir a una economía baja en carbono mediante el desarrollo de redes inteligentes que favorezcan la integración de la electricidad y el gas renovable.
- Respalda las negociaciones internacionales de cambio climático y mecanismos de carbon pricing coste eficiente que incentiven la neutralidad tecnológica y la competitividad industrial, impulsando el desarrollo de las tecnologías más adecuadas en cada etapa de la transición energética.

Para ello, la acción climática en Naturgy se apoya en los siguientes pilares:

- Gobierno de cambio climático, donde el máximo responsable de la supervisión de la estrategia de cambio climático de la compañía es el Consejo de Administración.

- Gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático y la transición energética alineada con las recomendaciones del Task Force on Climate related Financial Disclosures (TCFD) del Financial Stability Board. Este proceso permite identificar, valorar, prevenir, gestionar y supervisar los riesgos y oportunidades ligados al cambio climático, integrando así la variable de clima y transición energética en el mapa global de riesgos de la compañía.

Para ello, Naturgy cuenta con una herramienta específica, desarrollada en Ms Excel y @Risk, para estimar la exposición a los riesgos, a nivel agregado y desagregado por negocio, geografía, tecnología y ámbito temporal (corto, medio y largo plazo). Así, se estima el impacto de los diferentes escenarios de cambio climático (IPCC) a través de indicadores físicos, medioambientales, de negocio y económicos. Además, se pueden simular escenarios de evaluación de impacto basados en nuevos productos y servicios o actuaciones de I+D+i.

Asimismo, Naturgy cuenta con un modelo estocástico de desarrollo propio, con simulación Monte Carlo, que permite determinar el coste de abatimiento óptimo en la Unión Europea para cumplir con los objetivos de reducción GEI a 2030.

- Objetivo de reducción de GEI alineados con la ciencia para evitar un incremento de temperatura superior a 2 °C (Science Based Targets Initiative. Tool V8): reducción del 26% de las emisiones totales, alcances 1 y 2, para el período 2013-2025 tomando como año base el 2012.
- Herramientas de medición y control de las emisiones de GEI y de los planes operativos desarrollados para reducirlas, entre las que destaca la que el grupo utiliza para el cálculo anual de la huella de carbono.
- Transparencia y difusión de la información, publicando el informe de huella de carbono y participando en los índices internacionales de referencia en cambio climático, como el CDP, así como en otras iniciativas relacionadas con el clima.

En lo referente a la gestión de la cobertura de las instalaciones reguladas por la Directiva Europea de Comercio de Emisiones en la Fase III (2013-2020), Naturgy realiza una gestión integral de su cartera para la adquisición del 100% de los derechos de emisión equivalentes a su generación; ya que, desde el 1 de enero de 2013, el sector eléctrico no recibe asignación gratuita. Para ello se participa activamente tanto en el mercado primario, a través de las subastas, como en el secundario. En 2018, las emisiones totales de CO<sub>2</sub> afectadas por la normativa que regula el Sistema Europeo de Comercio de Emisiones han sido de 9,1 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>.

### La gestión del cambio climático en Naturgy en cifras

Las emisiones totales de GEI (alcances 1 y 2) fueron de 19,4 MtCO<sub>2</sub>eq, con una reducción del 11,2% respecto a 2017.

La reducción de emisiones de GEI alcances 1 y 2 en 2018 respecto a 2012 ha sido del 25,9%, lo que implica un grado de cumplimiento del 99,6% del objetivo SBTi previsto para 2025.

Las emisiones específicas de CO<sub>2</sub> procedentes de la generación eléctrica bajaron a 342 g CO<sub>2</sub>/kWh generados, lo que supone una reducción del 12% respecto al año anterior.

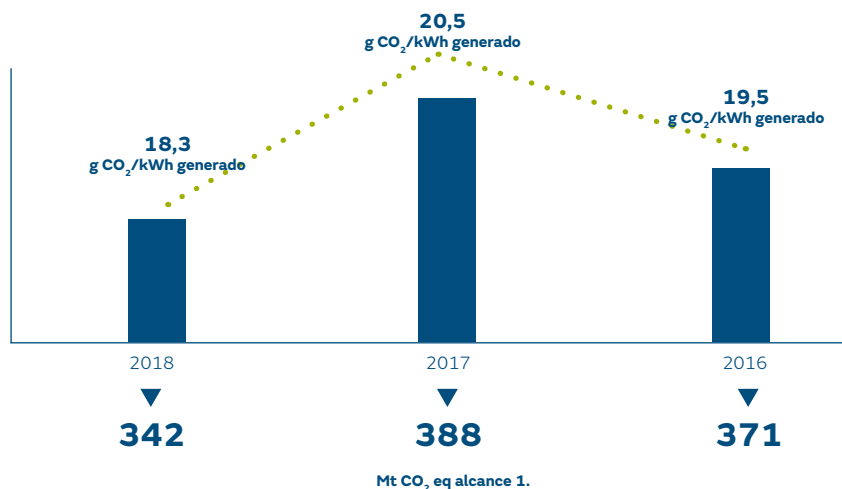
Las emisiones evitadas representaron en 2018 un total de 126,2 MtCO<sub>2</sub>, de las cuales la mayor parte (93%) se deben al uso del gas natural como sustituto de otros combustibles fósiles más emisores.

Las emisiones de metano por kilómetro de red de transporte y distribución de gas fueron de 9,4 tCO<sub>2</sub>eq/km.

### Indicadores principales

	2018	2017	2016
Emisiones directas de GEI (MtCO <sub>2</sub> eq)	18,3	20,5	19,5
Emisiones indirectas de GEI (KtCO <sub>2</sub> eq)	106.658	114.506	107.062
Factor de emisión con nuclear (tCO <sub>2</sub> /GWh)	342	388	371
Emisiones evitadas (MtCO <sub>2</sub> eq/año)	126,2	132,4	107,5
Emisiones por fugas en redes de gas (tCO <sub>2</sub> eq/km red)	9,4	9,6	9,3

### Emisiones directas de GEI. Total Naturgy (MtCO<sub>2</sub>eq y gCO<sub>2</sub>/kWh generado) [305-1]



**Iniciativas para reducir emisiones de GEI y ahorros de energía asociados [302-4], [302-5] y [305-5]**

Emisiones evitadas	Emisiones evitadas 2018 (tCO <sub>2</sub> eq)	Ahorro de energía 2018 (GWh)	Emisiones evitadas 2017 (tCO <sub>2</sub> eq)	Ahorro de energía 2017 (GWh)
<b>Gas Natural</b>	<b>117.087.372</b>	<b>154.450</b>	<b>123.863.986</b>	<b>162.859</b>
Gas natural mejor energía fósil por desplazamiento de otros combustibles fósiles				
Producción de electricidad	72.032.142	125.395	76.474.255	132.923
Industria	22.474.173	10.006	24.657.729	11.035
Residencial/comercial	12.125.495	12.785	11.733.509	12.313
Transporte	2.702.044	2.707	2.809.704	2.812
Cogeneración	7.753.518	3.557	8.188.789	3.776
<b>Gestión de los Recursos Naturales</b>	<b>4.764.285</b>	<b>16.853</b>	<b>3.170.359</b>	<b>10.685</b>
Generación renovable por desplazamiento de combustibles fósiles				
Parques eólicos	1.835.989	6.335	1.810.365	5.915
Producción hidráulica	2.853.530	10.129	1.336.842	4.650
Producción fotovoltaica	74.766	389	23.152	120
<b>Ahorro y Eficiencia Energética</b>	<b>1.238.398</b>	<b>3.125</b>	<b>1.824.028</b>	<b>7.541</b>
Actuaciones de ahorro y eficiencia energética en las instalaciones o en las del cliente final				
<b>Instalaciones propias: plan operativo de eficiencia energética</b>				
Renovación redes en T&D gas	739.793	544	1.060.899	779
Actuaciones en distribución eléctrica	56.601	296	93.031	160
Ciclos combinados	78.837	412	313.786	1.545
Centrales de carbón	39.576	115	31.273	87
Centrales de fuel	7.036	26	2.791	10
<b>Cliente final</b>				
Servicios energéticos	316.555	1.732	322.248	4.960
<b>Otros</b>	<b>3.095.565</b>	<b>(10.662)</b>	<b>3.577.125</b>	<b>(11.581)</b>
Producción nuclear	3.095.565	(10.662)	3.577.125	(11.581)
<b>Total</b>	<b>126.185.620</b>	<b>163.766</b>	<b>132.435.498</b>	<b>169.504</b>

# Emisiones a la atmósfera

[305-6]

En 2018, se ha dado cumplimiento a la Directiva de Emisiones Industriales, que limita las emisiones en la actividad de generación de electricidad, registrándose una disminución de las

emisiones absolutas y relativas de NO<sub>x</sub>, SO<sub>2</sub> y partículas a la atmósfera. Este hecho se ha debido a la reducción de la generación con carbón y al aumento de la generación renovable en España por la mayor hidráulicidad.

En cuanto a otros contaminantes, se emitieron 0,06 toneladas de mercurio, 0,01 toneladas de HCFC y 0,9 toneladas de freón R22.

## Cumplimiento de objetivos de emisiones atmosféricas totales (kt) [305-7]

	Valor objetivo senda 2018	2018	2017	2016
SO <sub>2</sub>	17,6	10,7	19,2	18,2
NO <sub>x</sub>	30,6	18,4	29,3	30,8
Partículas	-	1,4	1,8	1,5





## Principales logros conseguidos en 2018 en clima y aire

Línea de acción	Logros y hechos destacados en 2018
Gestión climática	Naturgy ha sido reconocida externamente por su gestión climática, obteniendo la máxima calificación de CDP (A List). Además, ha sido la única compañía energética española y una de las cinco utilities a nivel global que lo han conseguido, de las 6.937 empresas que han participado.
Fomento de la electricidad renovable	Incremento de la potencia renovable en 210 MW, en los parques eólicos que han entrado en operación en Australia y España y en las centrales fotovoltaicas de Brasil.
Reducción de emisiones de GEI y otros contaminantes atmosféricos	En 2018 ha cesado su actividad la CT Anllares –una vez autorizado su cierre–, que utilizaba carbón como combustible. Esta medida implica reducción de las emisiones de GEI y otros contaminantes atmosféricos.
Desplazamiento de combustibles intensivos en carbono	<p>La distribución y la comercialización de gas natural en usos en los que sustituye a combustibles de mayores emisiones (carbón, derivados del petróleo) han supuesto la reducción de 117 millones MtCO<sub>2</sub>eq, así como otros contaminantes atmosféricos (SO<sub>2</sub>, partículas, NO<sub>x</sub>).</p> <p>Se han implementado dos proyectos innovadores que permitirán la llegada de gas natural licuado (GNL) hasta zonas en la que hasta ahora no era viable, impulsando la sustitución de combustibles intensivos en carbono y otros contaminantes atmosféricos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyecto DirectLink LNG: primer sistema flotante para la transferencia de GNL de buque a tierra, compatible con cualquier tipo de barco metanero y con mínimo impacto ambiental sobre el ecosistema marino.</li> <li>● LNG on Wheels: posibilitar la distribución de GNL a clientes industriales a pequeña y mediana escala incluso en ubicaciones remotas.</li> </ul>
Potenciación del binomio gas-renovable en generación	Más de 9.200 MW de potencia instalada en ciclos combinados, que es la tecnología térmica convencional más ecoeficiente y que actúa de respaldo de la generación renovable, favoreciendo su penetración en el sistema eléctrico.
Reducción emisiones fugitivas de GEI	<p>Renovación tuberías y acometidas en la red de gas de Argentina y Brasil y optimización de la operación para reducción de emisiones fugitivas.</p> <p>Implantación en la red de distribución de gas de Nedgia en España de medidas para la reducción de las emisiones de metano a la atmósfera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● En la puesta en servicio de nuevos tramos de red se ha implantado el uso de bombas de vacío para el purgado del aire interno en los nuevos tramos antes de su puesta en servicio, evitando el purgado directo a la atmósfera.</li> <li>● Implantación de un nuevo procedimiento de recirculación del gas licuado en las plantas de GNL con apoyo del camión cisterna que consigue bajar la temperatura del gas licuado, evitando así el venteo de seguridad automático que se producía por incremento de presión en condiciones de bajo consumo y temperatura elevada.</li> </ul> <p>Proyecto piloto de regeneración de SF<sub>6</sub> no apto (gas de efecto invernadero) de equipos Unión Fenosa Distribución. Se han realizado los ensayos de comprobación de calidad necesarios, que han demostrado que se puede obtener gas conforme a la norma UNE EN 60480, válido para su reutilización en equipos de alta tensión. Con ello se evita la gestión de residuo gas SF<sub>6</sub> no apto, así como la compra de gas nuevo evitando su fabricación, que es el proceso donde se producen las mayores fugas a la atmósfera. Se prevé extender la práctica a partir de 2019.</p>

## Economía circular

Naturgy, en su afán por reducir el impacto ambiental, se compromete a impulsar la economía circular mediante la utilización eficiente de los recursos. Para ello, desarrolla diferentes líneas de acción centradas en:

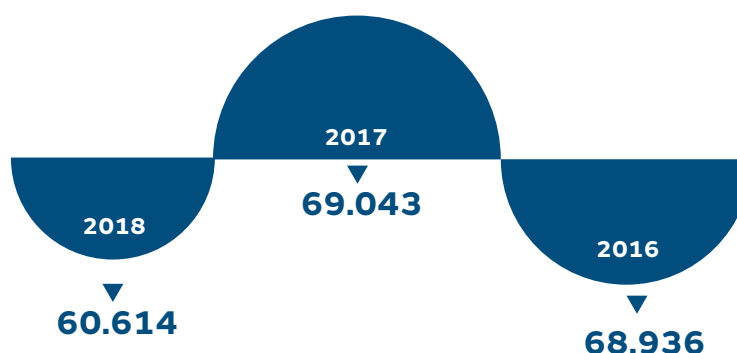
- Impulsar la economía circular y la mejora de la ecoeficiencia en el uso de los recursos, la energía y el agua, reduciendo la contaminación, los residuos y sus impactos sobre el medio.
- Fomentar la innovación en gas renovable como vector energético y de almacenamiento que facilite la transición a un modelo de economía circular y bajo en carbono.
- Ofrecer soluciones de movilidad sostenible para las ciudades y el transporte terrestre y marítimo, que reduzcan las emisiones y mejoren la calidad del aire.

## Recursos energéticos y materiales

[103-1], [103-2] y [103-3] (Eficiencia energética y consumo de energía)

En el año 2018, el consumo de combustibles y productos químicos ha descendido debido al menor funcionamiento de las centrales térmicas de carbón. Es importante destacar también la desaparición del consumo de magnetita por la desinversión en la mina de carbón de Kangra, en Sudáfrica.

### Consumo energético total dentro de la organización (GWh) [302-1]



Nota: A diferencia de 2018, los datos de 2016 y 2017 incluyen los consumos de Moldavia, Kenia y Sudáfrica.

### Consumo energético total fuera de la organización (GWh) [302-2]



Nota: A diferencia de 2018, los datos de 2017 incluyen el consumo de Sudáfrica.

**Materiales utilizados** (toneladas)

	Cantidad
<b>Combustibles</b>	<b>6.728.514</b>
Gas natural	4.735.782
Carbón	1.630.253
Derivados del petróleo	351.730
Uranio	10.749
<b>Otros materiales</b>	<b>29.808</b>
Carbonato de calcio	25.280
Aceite lubricante/hidráulico	1.180
Ácido sulfúrico	972
Nitrógeno	486
Hipoclorito de sodio	945
Hidróxido de calcio	945
<b>Total</b>	<b>6.758.322</b>

**Ratios de intensidad de consumo de energía dentro de la organización por segmento de actividad** [302-3]

	Gas y electricidad	EMEA	Latam Norte	Latam Sur	Corporación	Total
Consumo de energía dentro de la organización (GWh)	54.104	2.345	818	3.264	83	60.614
Importe neto cifra de negocio (millones de euros)	19.560	2.419	1.367	5.080	0	28.426
Ratio (GWh / importe neto cifra de negocio)	2,77	0,97	0,60	0,64		2,13

## Agua

[303-2], [303-3], y [306-5]

En Naturgy, la mayor parte del consumo de agua corresponde al funcionamiento de las centrales térmicas de generación eléctrica; en concreto, a la evaporación del agua en las torres de refrigeración. En 2018, se ha producido un descenso significativo del volumen de agua consumida, debido,

principalmente, a la menor actividad de las centrales térmicas de carbón.

La mayor parte del agua captada es devuelta al medio, siendo el porcentaje consumido en 2018 de tan solo el 3,4%. En función de su origen, la principal fuente de aprovisionamiento es el mar (97%), representando el agua dulce una contribución mucho

menor. En lo que respecta al vertido, en las centrales térmicas se realiza el seguimiento y análisis no solo de los efluentes, sino también de las aguas del medio receptor de los vertidos. Durante 2018, no se generaron impactos significativos en los ecosistemas acuáticos donde se realizan los vertidos

**Captación, consumo y vertido de agua. Cumplimiento de objetivos** (hm<sup>3</sup>) [303-1]

	Valor objetivo senda 2018	2018
Volumen total de agua captada del medio		777,48
Consumo total de agua	31,00	26,54
Volumen total vertido		753,72

## Gestión de los residuos

En el marco del sistema integrado de gestión, Naturgy desarrolla procedimientos de gestión y control orientados a reducir al máximo los residuos que son eliminados en vertedero, por medio de prevención, reutilización, reciclado o valorización energética.

En 2018, la generación de residuos no peligrosos ha disminuido significativamente respecto a 2017. Destaca la reducción de residuos de las centrales térmicas de carbón –especialmente cenizas, escorias y yesos– por un menor funcionamiento de estas instalaciones.

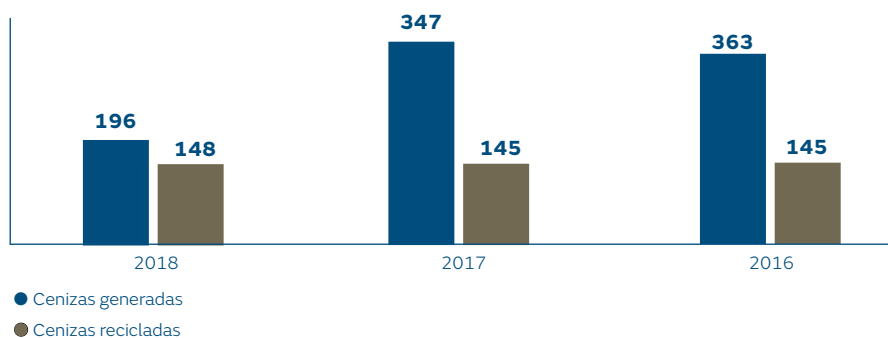
Finalmente, cabe señalar las actuaciones que se realizan para impulsar el gas renovable. Este vector energético puede provenir

de la conversión de los excedentes de las energías renovables o de la transformación de residuos orgánicos. Este gas reduce las emisiones de CO<sub>2</sub> al ser neutro en carbono –incluso puede llegar a ser un sumidero–, evita los impactos negativos ambientales y sociales que producen los residuos de los que proviene e impulsa la actividad económica en el mundo rural.

### Residuos no peligrosos gestionados y cumplimiento de objetivos (kt)

	Valor objetivo senda 2018	2018
Tierras y escombros		143,6
Cenizas		196,1
Yesos		48,3
Lodos		8,3
Escorias		34,5
Residuos vegetales		2,7
Resto		7,9
<b>Total</b>	<b>1.001,21</b>	<b>441,4</b>

### Generación y reciclaje de cenizas (kt)



### Gestión de residuos peligrosos (%)

	Valor objetivo 2018	2018	2017	2016
Reciclado y valorización energética	62,9	87,8	86,0	86,0
Incineración y vertedero	37,1	12,2	14,0	14,0

### Residuos peligrosos gestionados y cumplimiento de objetivos (kt)

Tipo	Valor objetivo senda 2018	Cantidad
Hidrocarburos más agua		3,6
Lodos de aceite y combustible		1,5
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos		1,2
Aceite usado		0,5
Tierras contaminadas con hidrocarburos		0,3
Resto		1,3
<b>Total</b>	<b>7,6</b>	<b>8,4</b>

### Productos vendidos para su reutilización (kt)

Producto	2018
Cenizas	148,1
Escorias	9,4
Lodos de aceite y combustible	1,5

En 2018, Naturgy ha continuado con la eliminación de bifenilos policlorados (PCB). En la actualidad, quedan por retirar 172 toneladas de aceites dieléctricos con concentraciones de PCB por encima de 50 ppm.

## Iniciativas y actuaciones

A continuación se indican los logros y hechos destacados en economía circular en 2018:

### Logros y hechos destacados en economía circular

Línea de acción	Logros y hechos destacados en 2018
Incrementar la eficiencia energética en instalaciones propias y en los clientes	Plan Operativo de Eficiencia Energética en instalaciones propias, que ha logrado evitar la emisión de 0,92 MtCO <sub>2</sub> eq. Renovación de calderas, iluminación eficiente y climatización eléctrica en clientes.
Reducir el consumo de agua	Utilización de aguas residuales urbanas para el funcionamiento de varias centrales de ciclo combinado (Hermosillo, Naco y Norte Durango en México, y Málaga en España), que mayoritariamente se encuentran en zonas de alto estrés hídrico, evitándose el consumo de agua dulce. La utilización de agua reciclada en los tres últimos años ha supuesto un ahorro de 20,6 hm <sup>3</sup> , lo que equivale a 8.228 piscinas olímpicas. Mejoras en la operación de varias centrales térmicas para reducir la captación y el consumo de agua: ajuste de los ciclos de concentración del agua de refrigeración, reutilización de efluentes líquidos, mejoras del rendimiento de la planta de tratamiento de agua, seguimiento y reducción de fugas de agua. Medidas en flotas de vehículos (lavado seco) y oficinas (temporizadores en grifos, cartelería y campañas de concienciación de ahorro de agua, etc.).
Promover el gas renovable	Puesta en marcha y operación de dos plantas de upgrading de biogás en la EDAR Bens (A Coruña) y proyecto Metarmophosis (Lleida) para potenciar la viabilidad técnico-económica del gas renovable.
Lograr una movilidad sostenible	Ampliación de la infraestructura de carga de gas natural vehicular para uso público, incluyendo la participación en programas de la Unión Europea para crear corredores para el transporte por carretera de camiones que utilicen GNL. Mejora de la eficiencia de las estaciones de suministro de gas natural. Impulso del gas natural en diferentes puertos españoles.

# Capital natural y biodiversidad

## Biodiversidad y capital natural

[103-1], [103-2] y [103-3] (Biodiversidad)

Naturgy está comprometida con la conservación del capital natural, la biodiversidad y el patrimonio cultural en los entornos de sus instalaciones, con especial atención a los espacios y especies protegidas. Para ello, desde el principio de precaución, se realizan estudios ambientales y

arqueológicos previos en todos los proyectos que lo requieren, para reducir los impactos negativos del ciclo completo de vida. Así mismo, se establecen medidas para mitigar los impactos de las instalaciones sobre el entorno y el patrimonio cultural, sobre todo en aquellas que están en el área de influencia de zonas de alto valor o protegidas. Si no es posible evitar completamente la afección, se establecen las medidas compensatorias necesarias.

Durante la fase de funcionamiento de las instalaciones, la compañía aplica rigurosos procedimientos de control operacional y de gestión de riesgos (planes de emergencia ambiental simulacros, etc.) para prevenir posibles incidentes o minimizar sus daños.





En la tabla siguiente se analizan los impactos sobre la biodiversidad que pueden originarse por las operaciones de la compañía:

		Upstream	Transporte y distribución		Generación de electricidad		
			Gas	Electricidad	Térmica	Hidráulica	Eólica
Construcción y operación de plantas e infraestructuras de transporte	La construcción y operación de las plantas e infraestructuras de transporte y distribución de gas y electricidad pueden producir afecciones sobre la vegetación y fauna presentes en el entorno. Las principales causas de estos impactos son la ocupación del suelo, la eliminación local de la vegetación y las afecciones a la fauna por el funcionamiento de las instalaciones.	●	●	●	●	●	●
Contaminación	Las emisiones debidas a la operación pueden afectar al medio abiótico y biótico en los entornos de las instalaciones.	●	●	●	●	●	●
Introducción de especies invasivas, plagas y patógenos	Ninguna de las operaciones conlleva la introducción de especies exóticas invasoras. El único riesgo relativo a estas especies podría ser su proliferación debido a la transferencia involuntaria o a la creación de condiciones favorables para su asentamiento.	●	●	●	●	●	●
Reducción de especies	La construcción y operación de las plantas e infraestructuras pueden conllevar la reducción de ejemplares de determinadas especies en la zona. Sin embargo, la magnitud de dichos impactos no conlleva en ningún caso la desaparición total de dichas especies.	●	●	●	●	●	●
Transformación de hábitats	Los cambios en el uso del suelo y la presencia permanente de las instalaciones en el medio natural, pueden producir transformaciones de los hábitats existentes en el entorno. Los embalses asociados a las centrales hidráulicas son los que pueden producir transformaciones más relevantes sobre la biodiversidad, que pueden ser negativas o positivas.	●	●	●	●	●	●
Cambios en los procesos ecológicos fuera de su rango natural de variación	Los efectos más significativos son producidos por los vertidos líquidos en la operación de las instalaciones, que pueden inducir cambios en las variables del medio que afecten al ecosistema acuático.	●	●	●	●	●	●

● Afección baja   ● Afección media   ● Afección significativa   ● Afección no significativa

Para la gestión de la biodiversidad, existe un grupo de trabajo específico, transversal a la compañía y en el que participan todos los negocios y geografías. Igualmente, los empleados de la compañía están invitados a participar en programas de voluntariado ambiental que fomentan el desarrollo de actitudes y comportamientos individuales de respeto y conservación del medio natural.

## Indicadores

[304-2]

Las actividades de negocio de Naturgy requieren la ocupación de suelo, ya sea de manera temporal durante la fase de construcción, como permanente en fase de operación de las instalaciones. En la tabla siguiente se muestra la superficie total de instalaciones que se encuentran en el interior o adyacentes a áreas de alta biodiversidad o espacios naturales protegidos. Para determinar las instalaciones que se encuentran adyacentes a este tipo de espacios, no se han considerado únicamente sus límites físicos, sino determinados ratios de afección por tipología de instalación. Así, se clasifican las infraestructuras como interiores (dentro de espacios de alta biodiversidad), adyacentes (radio de afección dentro del espacio protegido) o exteriores (cuando están fuera).

### Descripción de terrenos en propiedad, arrendados, gestionados dentro de o adyacentes a espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas [304-1]

Negocio	Tipo de operación	Ubicación respecto al área protegida	Superficie (ha)	Valor de biodiversidad
Gas	Exploración	Dentro del área	114	LIC, ZEPA, ENP, RAMSAR
	Transporte y distribución	Dentro del área y junto al área	7.343	ENP, LIC, ZEPA, RAMSAR, RB, RN, RPC, SIE, APA, JB, ZCE, AUS, AICA, RNP, SP, RME, AP, RBO
Electricidad	Generación	Dentro del área y junto al área	21.100	LIC, ZEPA, ENP, RAMSAR, RB, AICA, ARN
	Transporte y distribución	Dentro del área y junto al área	42.207	LIC, ZEPA, ENP, RAMSAR, RB, MN, RN, PP, MNA, ARN, PN, MN, RFS, CONAF, CM, MN, RNA, BP, HUM, SP

LIC: lugares de importancia comunitaria (España); ZEPA: zonas de especial protección para las aves (España); ENP: espacios naturales protegidos; RAMSAR: humedal catalogado por el Convenio Ramsar (internacional); RB: reserva de la Biosfera definida por la UNESCO (internacional); RN: reserva natural (Marruecos y Argentina); RPC: reserva permanente de caza (Marruecos); SIE: sitio de interés ecológico (Marruecos); APA: área de protección ambiental (Brasil); ARN: área de recreo nacional (Panamá); AICA: área de importancia para la conservación de las aves (México); MN: monumento nacional (España y Chile); PP: paisaje protegido (R. Dominicana); MNA: monumento natural (Panamá); AR: área recreativa (Panamá); PN: parque nacional (Panamá); RFS: refugio de vida silvestre (Panamá); CONAF: áreas designadas por la Corporación Nacional Forestal (Chile); CM: consejo de monumentos (Chile); RNA: Reserva nacional (Chile); JB: jardín botánico (Chile); BP: bosque Protector (Panamá); ZCE: Zona Conservación Ecológica (México); AUS: Área de Uso Sustentable (México); RNP: Reserva natural privada, RNP (Chile), SP: Sitio Prioritario (Chile); HUM: Humedales (Chile), RME: Reserva Municipal Educativa (Argentina), AP: Área Protegida (Argentina), RBO: Reserva Bosque (Argentina).

### Número de especies cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones\* [304-4]

Clase	Especies en peligro crítico	Especies en peligro	Especies vulnerables	Especies casi amenazadas
Mamíferos	2	1	6	11
Aves	2	3	9	28
Reptiles	3	8	13	15
Anfibios	20	15	12	14
Peces	5	8	13	3

\* Según el catálogo de especies de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (lista roja de la UICN).

## Iniciativas y actuaciones

[OG4]

Línea de acción	Logros y hechos destacados en 2018
Protección de la biodiversidad	Más de 300 iniciativas de biodiversidad en marcha a nivel internacional.
Estudios del entorno [EU13]	<p>Se han realizado más de 200 estudios, especialmente en el ámbito de las instalaciones de generación (térmicas, hidráulicas y parques eólicos) y distribución eléctrica, con el fin de realizar el seguimiento del estado ambiental y ecológico del entorno. En el caso de las centrales térmicas e hidráulicas, se incluye la realización de campañas de muestreo con las que se determina la calidad físico-química y biológica del medio acuático (ríos, embalses, etc.).</p> <p>Los últimos estudios realizados confirman la normalidad que se viene observando a lo largo de la serie temporal y concluyen que las instalaciones estudiadas producen un impacto admisible en el entorno.</p>
Actuaciones sobre el medio natural [304-3]	<p>Se han desarrollado más de 110 iniciativas orientadas a la conservación de especies y espacios naturales, tanto de carácter voluntario como derivadas de las autorizaciones ambientales de los proyectos e instalaciones, incluyéndose medidas compensatorias en otras áreas de interés para la biodiversidad.</p> <p>En 2018 ha comenzado la plantación de lavandín para la protección de la alondra en el entorno de los parques eólicos de Fuentelsaz, con el objetivo de crear corredores ecológicos para la especie. El proyecto contempla también la socioeconomía local, al impulsarse actividades productivas y sostenibles en la zona ligadas a la agricultura ecológica y producción de esencias.</p>
Acciones de difusión y sensibilización	<p>Tienen el objeto de difundir conocimiento relacionado con la biodiversidad y de sensibilizar ambientalmente tanto a los empleados de la compañía como a otros grupos de interés. Entre las actividades desarrolladas se incluyen jornadas de voluntariado ambiental, charlas, publicaciones especializadas, materiales formativos y campañas de comunicación en Internet.</p> <p>En 2018 se ha publicado la Guía práctica de restauración ecológica, coordinada por la Fundación Biodiversidad, en la que Naturgy ha participado compartiendo sus experiencias, lecciones aprendidas y casos de éxito.</p> <p><a href="https://ieeb.fundacion-biodiversidad.es/content/guia-practica-de-restauracion-ecologica">https://ieeb.fundacion-biodiversidad.es/content/guia-practica-de-restauracion-ecologica</a></p>
Convenios y alianzas con terceros	<p>Para apoyar algunas iniciativas incluidas en los anteriores apartados, se establecen acuerdos de colaboración con terceros, especialmente con organizaciones conservacionistas y también con administraciones públicas, que proporcionan el conocimiento técnico necesario para asegurar la eficacia de las actuaciones realizadas.</p> <p>En 2018 ha finalizado el proyecto desarrollado en colaboración con GREFA, CSIC y el Museo Nacional de Ciencias Naturales, para poner en valor antiguas construcciones industriales en desuso (transformadores) para generar biodiversidad. Así, se han rehabilitado varios centros de transformación eléctrica para favorecer la nidificación de aves y el refugio de murciélagos. Los resultados del proyecto han sido difundidos públicamente en CONAMA 2018.</p>

## Interés por las personas

Compromiso con las personas **74**

Compensación y retribución **87**

Relaciones laborales **88**

Comunicación interna **89**

### Acciones propuestas 2018

Nuevo modelo organizativo del grupo.

Escalar el uso de People Analytics en la elaboración de diagnósticos y en la toma de decisiones relativas a personas.

Implementar nuevas formas de trabajar y nuevos modos de colaboración que acompañen a la evolución de los negocios.

Consolidar la digitalización de la gestión del talento hacia un modelo *just in time*.

### Acciones previstas 2019

Aplicación del nuevo modelo de personas.

DigitalTEAM. Proyecto de nuevas formas de trabajo.

Lanzamiento de Transformational Leadership Academy.

Plan de comunicación interna focalizado en: prioridades de la compañía, rol ejecutivo en la comunicación y fomento de la participación.

Grado de cumplimiento:

● Terminado ● Avance elevado ● Avance intermedio ● Avance escaso ● No iniciado.

## Compromiso con las personas

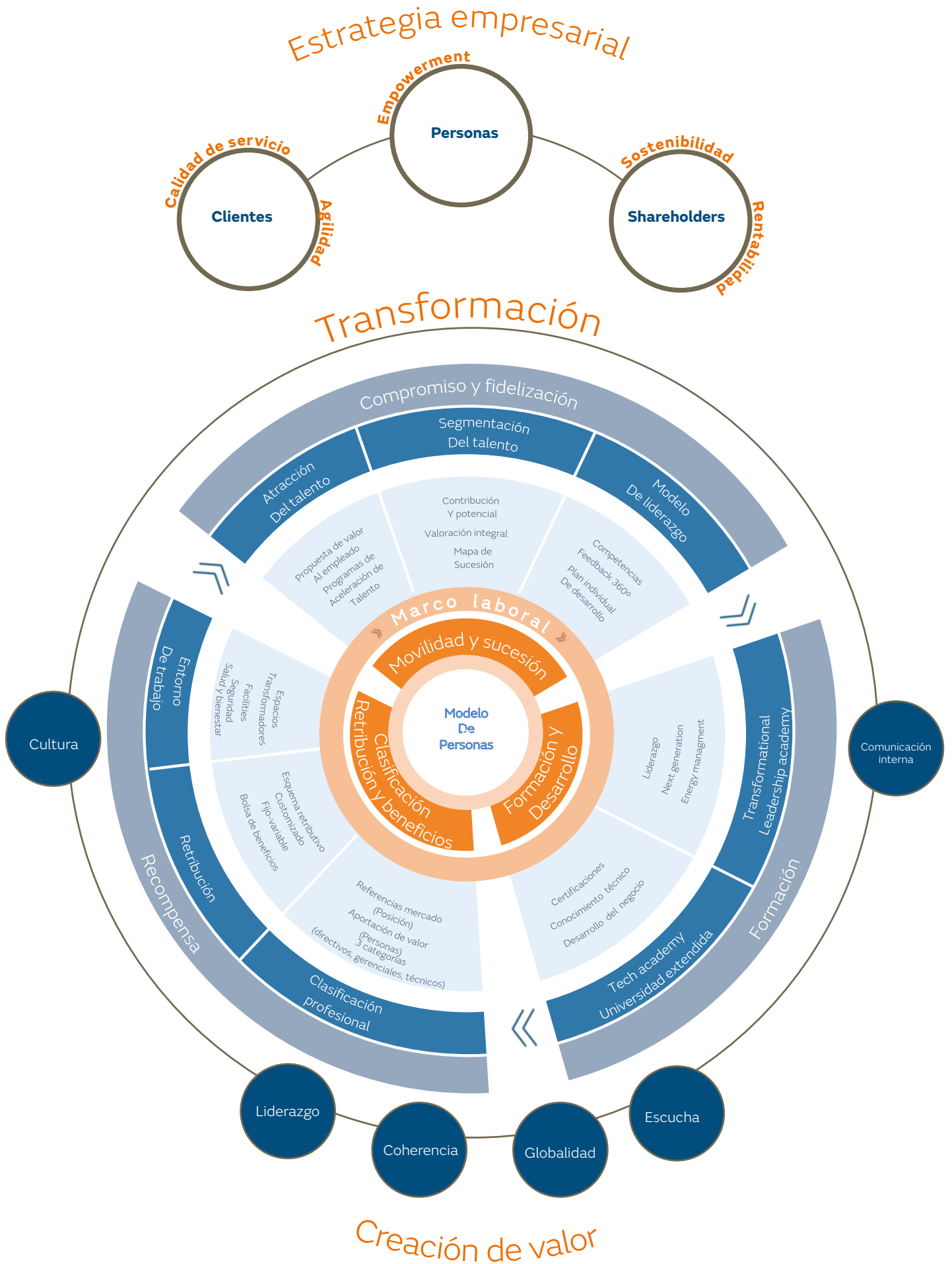
[103-1], [103-2] y [103-3](Retención y desarrollo del talento)

### El modelo de personas de Naturgy

Durante 2018, la estrategia de gestión de personas ha girado en torno a la transformación y creación de valor, como marca la hoja de ruta de la compañía. El empoderamiento de las personas es una de las palancas que accionan dicha transformación, y en este sentido, la compañía ha centrado sus esfuerzos en definir su modelo de gestión, conectando los nuevos objetivos estratégicos con las personas y simplificando sus procesos para acompañar la creación de valor.

El modelo de personas de Naturgy se concibe como un ecosistema dinámico que permite a las personas ser parte de la evolución de la compañía. Este modelo integra tres grandes áreas – compromiso y fidelización, formación y recompensa –, donde confluyen una serie de ejes y sus procesos asociados que aseguran la coherencia y la solidez del mismo.





## Resumen de reconocimientos obtenidos en 2018

### Sellos y certificaciones



### Rankings



Argentina



Argentina

### Premios





## El equipo humano

Naturgy ofrece empleo estable y de calidad, y una carrera profesional sólida, estructurada y atractiva, donde el 98% de los contratos son de carácter indefinido. La compañía cuenta con un modelo global de selección homogéneo para todos los negocios y países donde opera, con el que garantiza las mejores

prácticas en la identificación, captación y retención del talento.

El rigor y profesionalidad de las personas que forman parte de Naturgy, el interés por el aprendizaje continuo y el autodesarrollo, el espíritu innovador, así como el compromiso sostenible

y la implicación en los objetivos de la compañía, son características del perfil de los profesionales en todas las geografías y negocios. En este sentido, cabe señalar que un 84% de los empleados manifiesta tener un alto grado de compromiso con la compañía.

## Magnitudes del equipo

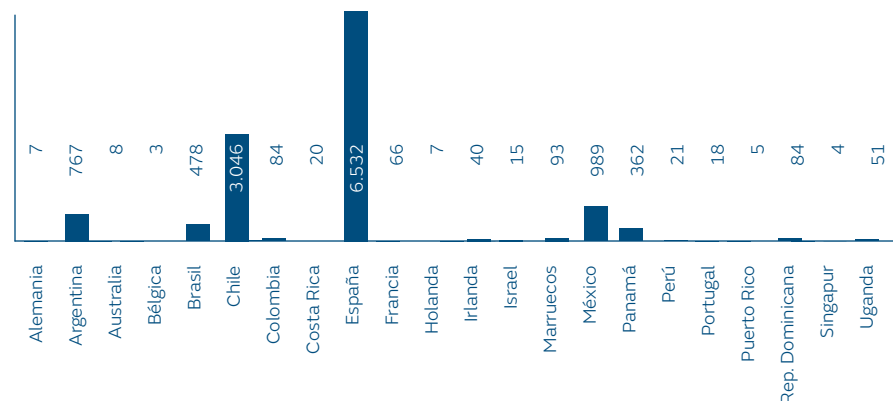
[102-7] y [102-8]

La actividad de Naturgy se desarrolla en más de 27 países. A cierre de 2018, la compañía contaba con la implicación directa de 12.700<sup>1</sup> personas, de las que un 52,5% desarrollaban su actividad en Europa, un 46,1% en América y el restante 1,4% en otros continentes.

La plantilla estaba compuesta por un 31% de mujeres y un 69% de hombres, cuya edad media se situaba en los 43,9 años, con un promedio de antigüedad de 14,2 años, considerando la plantilla que la compañía realizaba una gestión centralizada de sus políticas de personas (12.508 empleados).

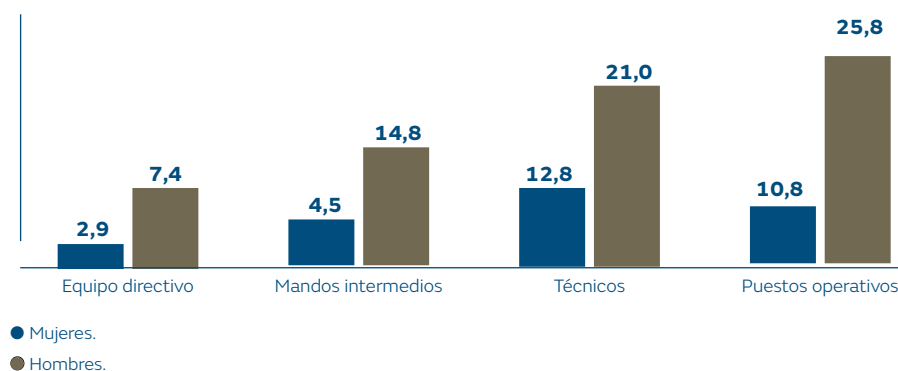
1. Plantilla a cierre de ejercicio con gestión centralizada y no centralizada por su porcentaje de participación.

**Índice de plantilla** (Número de empleados)



Nota 1: las sociedades que consolidan por puesta en equivalencia y de las cuales no se incluye el detalle de plantilla, sumarían un total de 4.085 empleados repartidos de la siguiente manera: Colombia 1.451, Argentina 862, España 757, Egipto 148, Kenia 79, Moldavia 707 y Puerto Rico 81.

**Desglose de la plantilla por categoría profesional y género plantilla (%)**



## Gestión del talento

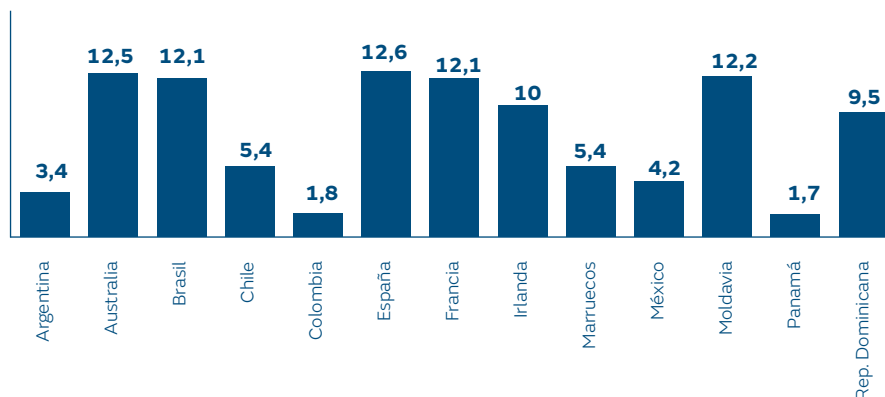
[404-2]

En 2018 el nuevo modelo de personas de Naturgy define la gestión del talento como uno de sus tres ejes estratégicos, donde el modelo de liderazgo, la valoración y segmentación de profesionales para adecuar su desarrollo a los distintos perfiles, así como los procesos de identificación y desarrollo de sucesores, son piezas fundamentales de la atracción, fidelización y compromiso de las personas.

### Nuevo modelo organizativo del grupo

La gestión del talento ha sido uno de los elementos que han definido la implantación del nuevo modelo organizativo, como elemento de transformación de la compañía. Los cambios han sido profundos y globales, con el objeto de reducir el ámbito de control y la complejidad, evitar el solapamiento de funciones, dotar a las unidades de negocio de plena responsabilidad, optimizar el soporte que reciben de las funciones corporativas, así como alinear la organización con el nuevo Plan Estratégico.

Plantilla promocionada (%)



## Atracción del talento

Naturgy dispone de una cantera de jóvenes profesionales con sólida formación técnica y de gestión.

### Iniciativas para la atracción del talento

#### Programa de prácticas profesionales

Naturgy mantiene alianzas con las principales universidades y centros de ciclo superior en los países donde tiene actividad. Con ellas, realiza la selección de los jóvenes que se incorporan en prácticas. La formación en todo el grupo se dirige anualmente a más de 125 universitarios y a más de 100 estudiantes de Formación Profesional (FP) o equivalente.

#### FP Dual

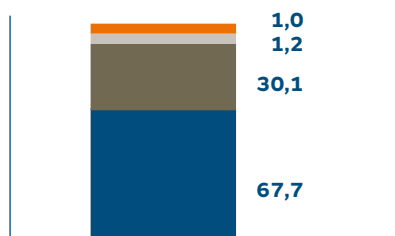
El compromiso de Naturgy con la FP Dual ha continuado en 2018 con la incorporación de un quinto centro de formación profesional. Durante este año han sido 133 los alumnos matriculados entre primer y segundo curso, que junto con los 27 que ya completaron anteriores promociones, suman un total de 160 personas formadas. En el curso 2018-2019 se contará con más de 140 alumnos cursando los ciclos formativos específicos de Naturgy.

La apuesta por la inclusión de jóvenes en el negocio ha permitido renovar en 2018 el sello de estrategia de emprendimiento y empleo joven.

#### On-boarding

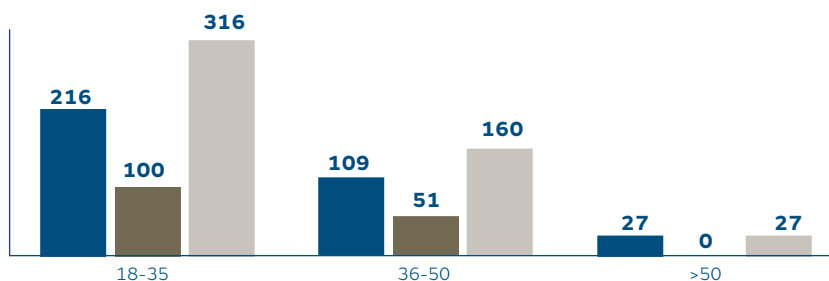
Basándose en los resultados del Proyecto de Experiencia de Empleado desarrollado durante 2017, la compañía ha trabajado en la redefinición y optimización del proceso de onboarding, cuyo objetivo es el acompañamiento a los nuevos profesionales que se integran en la organización. Durante 2018, se ha puesto en práctica el nuevo modelo dando como resultado una mejora de la experiencia del empleado.

### Tipo de contratos (%) [102-8]



- Contrato fijo hombres.
- Contrato fijo mujeres.
- Contrato temporal hombres.
- Contrato temporal mujeres.

### Nuevas contrataciones por género y grupo de edad [401-1]



- Hombres.
- Mujeres.
- Total.

## Desarrollo del talento

En Naturgy, la gestión del talento es una función homogénea en todos los negocios, que se rige por unos objetivos compartidos definidos en el modelo de liderazgo. Este marco, orientado a la consecución de resultados del grupo, define las competencias y comportamientos esperados de los profesionales de Naturgy, de acuerdo a los principios de ética, colaboración, igualdad de oportunidades y respeto a la diferencia.

Las herramientas para la gestión del talento, que tienen como finalidad conocer a los profesionales, promover su desarrollo y optimizar la movilidad y la promoción, se integran en cuatro pilares: evaluación, desarrollo, sucesión y job posting.

La profunda transformación organizativa en 2018 ha supuesto que un 87% del equipo directivo haya cambiado de funciones. De estos cambios, un 44% han tenido lugar entre distintas direcciones, es decir, movilidad transversal. Asimismo, durante 2018, un total de 853 vacantes han sido cubiertas a través del proceso de movilidad.

La gestión del talento vela también por la incorporación de cantera externa, asegurando la atracción de profesionales de alto potencial a través de programas como el Management Staff, que en 2018 ha implicado a más de 75 profesionales de 14 nacionalidades, de los cuales un 60% han sido promocionados a posiciones de gestión y un 12% ocupan posiciones de estructura.

### Nueva Propuesta de Valor al Empleado (EVP) – Protagonistas del cambio para construir el futuro

Dibujar un proyecto retador: siendo protagonistas de la transformación, afrontar desafíos día a día, en cada negocio, en cada país, en cada rincón. Dibujar un proyecto de futuro e innovador en el que crecer como personas y profesionales.

La energía surge del equipo: muchas personas y un solo equipo. Un equipo profesional y diverso que comparte inspiración y aprendizaje. Un equipo en el que apoyarse para crecer, imaginar el futuro y alcanzarlo

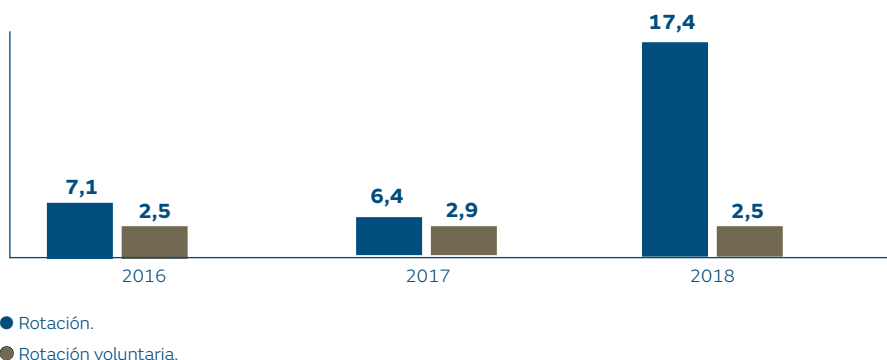
Aportar valor gracias al empleado: creer en su energía, en su responsabilidad y autonomía como clave del negocio. Creer en su esfuerzo diario para dejar huella en los clientes y en la búsqueda de una sociedad más sostenible y próspera.

Liderar el propio destino: ser la clave del propio destino como empresa, como equipo y como personas. Liderar el cambio está en manos de todos los que hacen posible que Naturgy sea real.

En el marco de la transformación iniciada por Naturgy en 2018, la adaptación de la Propuesta de Valor al Empleado (*Employee Value Proposition*; EVP) ha sido una tarea prioritaria para reorientar la política de *employer branding* y sincronizarla con el modelo de personas. La nueva EVP, incorpora los atributos y razones que definen a Naturgy como lugar para trabajar.

Esta adaptación se ha realizado abordando los cuatro ejes básicos de toda propuesta de valor: retribución, atracción, compromiso y reputación, y ha involucrado a los empleados de Naturgy en todas las geografías. El proceso parte del análisis del Plan Estratégico de la compañía, de las principales tendencias y prácticas en *employer branding* dentro del sector y del IBEX 35, y del contexto económico y social ligado a la sostenibilidad.







### Índice de rotación e índice de rotación voluntaria (%)\* [401-1]



(\*) Rotación: bajas/plantilla media. Rotación voluntaria: bajas voluntarias/plantilla media.

Nota: el desglose de este indicador por localización geográfica está disponible en el anexo de este informe.

## Índices de rotación por género y franja de edad (%) (\*) [401-1]

		Índice de rotación	Índice de rotación voluntaria
18-35		16,96	6,26
		15,67	6,27
36-50		9,46	1,82
		8,46	2,32
>50		35,02	0,79
		28,25	0,37

(\*) Rotación: bajas/plantilla media. Rotación voluntaria: bajas voluntarias/plantilla media.

Nota: el desglose de este indicador por localización geográfica está disponible en el anexo de este informe.

## Diversidad e igualdad

[103-1], [103-2] y [103-3] (Diversidad e igualdad)

Para Naturgy es fundamental fomentar la diversidad y la igualdad de oportunidades y mantener un entorno de respeto, escucha y diálogo permanente, prestando especial atención a la consecución de los objetivos en materia de género y a la inclusión de las personas con discapacidad, haciendo extensible este último compromiso a los proveedores y empresas colaboradoras.

## Plan Integral de Diversidad

En 2018, el compromiso de la compañía por la diversidad continúa siendo firme, consolidándose el Plan Integral de Diversidad que aglutina iniciativas específicas para la gestión de personas, clasificadas en tres ámbitos de actuación: género, discapacidad y edad.

### Iniciativas y herramientas del Plan Integral de Diversidad

Género	Continuidad del plan de desarrollo específico para el talento femenino con los siguientes ejes de actuación: incorporación de talento, impulso al liderazgo (Take the Lead, Hazte Visible, Mentoring) y formación online en diversidad (Women Empowerment, liderazgo inclusivo y gestión de la diversidad).
Discapacidad	Desde la Dirección de Naturgy se impulsan diversas acciones encaminadas a normalizar la gestión de la diversidad funcional: Plan Familia, Plan Capacitas, Plan Aflora y Certificado Bequal Plus.
Edad	Naturgy trabaja la diversidad generacional a través de acciones dirigidas y planificadas: Junior Talent, aceleración del talento, monitorización de la movilidad y la promoción.

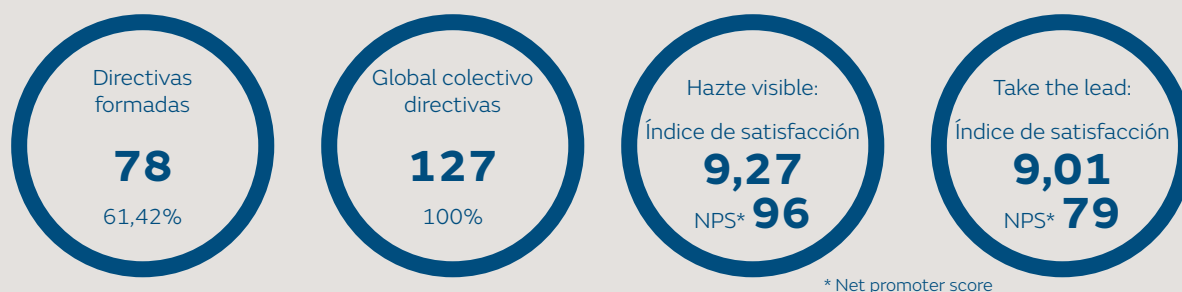
### Take the Lead y Hazte visible

Los programas han sido diseñados para impulsar una visión global y diversa en las directivas y subdirectivas de la compañía, para empoderarlas en su rol de liderazgo con su marca personal y profesional.

Los objetivos que persiguen estos programas son:

- Conectar a las participantes con la necesidad de liderar su carrera y animarlas a ser las protagonistas de su desarrollo.
- Desarrollar una marca personal sólida, alineada con la visión y propósito profesional.
- Construir una visión compartida y descubrir los atributos, valores y habilidades que definen y hacen única a cada directora.
- Aumentar la visibilidad del colectivo de subdirectoras y potenciar su networking en la organización.

El impacto y grado de satisfacción de los programas son:



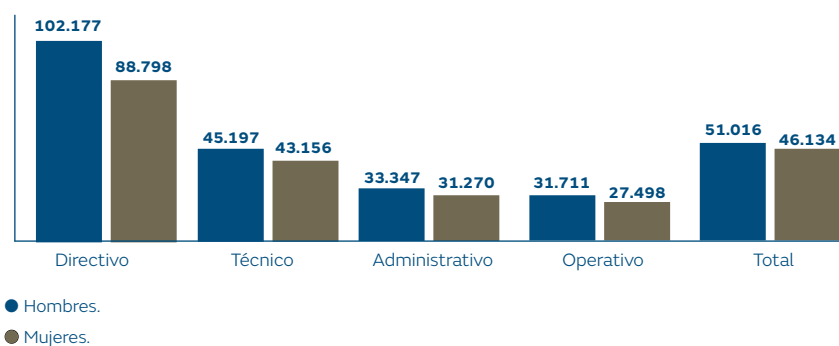
### Mujeres en puestos directivos (%)

2016: **25,7**  
2017: **26,2**  
2018: **28,3**

### Empleados con discapacidad (%)

España: **2,40**

### Salario medio de hombres y mujeres por categoría profesional. España (euros) [405-2]



Nota 1: el desglose de este indicador por localización geográfica está disponible en el anexo de este informe.

Nota 2: la diferencia salarial que muestran los resultados está en línea con el contexto sectorial y está generada principalmente por la composición histórica de género de la compañía que se traduce en una mayor antigüedad media de los hombres frente a las mujeres.

Nota 3: los datos se calculan sobre la retribución fija.



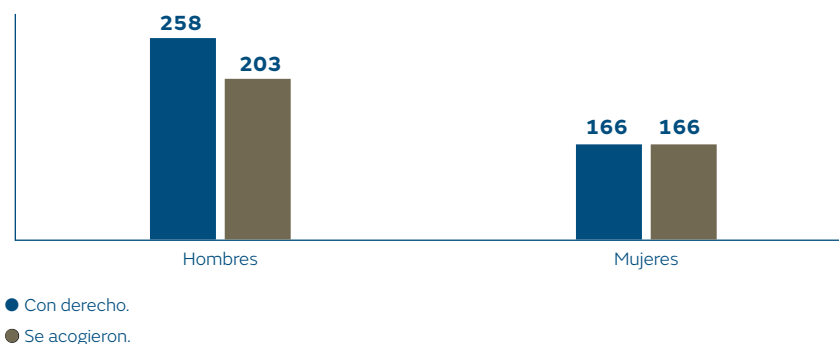
## Flexibilidad

[401-2]

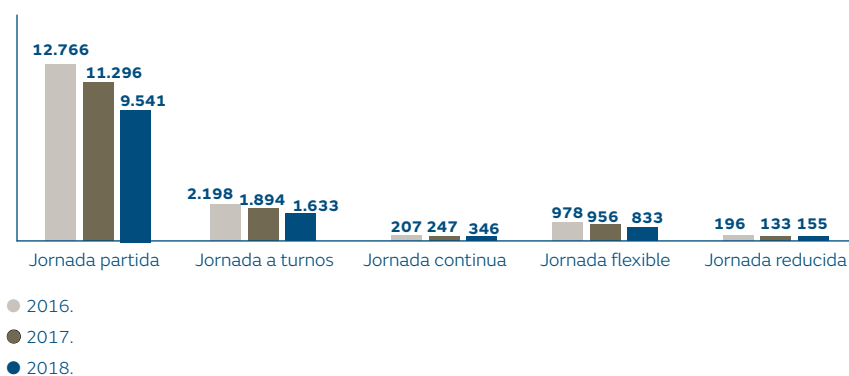
Naturgy apuesta por el equilibrio entre la vida profesional y personal mediante la aplicación de medidas de flexibilización laboral, servicios y beneficios adaptados a las necesidades de los empleados.

El certificado EFR Global, revisado en 2018, reconoce a Naturgy como un referente de la nueva cultura socio-laboral y empresarial, gracias a las medidas corporativas y locales en materia de conciliación y a espacios y servicios que ponen a disposición de sus empleados como el Banco de tiempo.

### Comparativa de empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad y los que se acogieron a este derecho [401-3]



### Flexibilidad y apoyo al entorno personal



## Satisfacción de los empleados

Conocer la satisfacción del empleado y el valor que le asigna a las acciones y a los productos que la compañía pone a su disposición, es un elemento clave del compromiso con las personas.

Herramientas como la encuesta de clima, realizada cada dos años, dan lugar a acciones y planes de mejora que tienen su reflejo en los resultados de años siguientes. Actualmente el porcentaje de compromiso se sitúa en el 84% –este resultado se ha obtenido en mujeres y hombres de manera separada–, estando por encima de la media del *benchmark*.

### Servicio de Atención al Empleado (SAE)

El servicio, implantado en España y Latinoamérica, ha cumplido su sexto aniversario en 2018 consolidándose como punto de contacto único y centralizado del empleado con la organización.

El SAE permite la consolidación de modelos globales y únicos en materia de atención a los profesionales durante su ciclo de vida en la compañía. El servicio tiene un enfoque multicanal, gracias a la plataforma online, y de atención personalizada y accesible desde cualquier dispositivo.

El año 2018 ha sido de crecimiento en el SAE, con la incorporación de nuevos servicios y la evolución tecnológica de la herramienta para mejorar la funcionalidad y la experiencia del empleado.

Actualmente, el NPS del servicio es de 67,21%, se han atendido 121.164 peticiones de empleados y se han resuelto en plazo el 90,22% de las peticiones.

### Cultura y Employee Experience

En el marco de la transformación de Naturgy, y acompañando la visión estratégica de la compañía, el empoderamiento de las personas es una de las tres palancas clave junto a los clientes y los accionistas en la creación de valor.

La cultura Naturgy enmarca los procesos del modelo de personas desde la coherencia, la globalidad y el liderazgo, dando sentido y proyección a la transformación hacia la creación de valor.

En los últimos años, la implantación de nuevas formas de trabajar a través de metodologías ágiles (*scrum*, *design thinking* o *lean start-up*), nuevas tecnologías y entornos de innovación abierta, han permitido dar pasos importantes para adaptar la cultura del grupo.

Asimismo, durante el año 2018, se ha iniciado la actualización del análisis de la cultura Naturgy. Análisis basado en el diagnóstico del modelo Denison y alineado con los mensajes de la Alta Dirección, poniendo foco en el concepto de transformación como elemento clave y dando sentido a las quince palabras que se han identificado como la estructura sobre la que construir el modelo de cultura de Naturgy.

El análisis ha sido completado con la involucración de los empleados en todas las geografías y ha dado como resultado las claves Naturgy: equipo, innovación y formas de trabajo.

#### Claves Cultura Naturgy

**Equipo:** Cohesión, colaboración, liderazgo, Ilusión

**Innovación:** Evolución, Digitalización, Agilidad

**Formas de trabajo**  
Flexibles, colaborativas, simplicidad

Actualmente, Naturgy tiene en marcha varios proyectos transversales, que permiten a los empleados visibilizar las claves culturales, como la implantación de herramientas cloud, la adaptación de los espacios de trabajo a modelos colaborativos y flexibles, o los proyectos DigitalTEAM y LEAN que impulsan la transformación en aras de aportar formas colaborativas y digitales de trabajo, eficiencia y agilidad en los negocios.

#### 15 palabras clave



# Universidad Corporativa

[404-2]

La formación es otra de las tres áreas clave del modelo de personas. El plan de formación y desarrollo se articula a través de la Universidad Corporativa, siendo esta una palanca estratégica de transformación al servicio del negocio para crear valor y conseguir los objetivos marcados en el Plan Estratégico.

La misión de la Universidad Corporativa es contribuir a desarrollar profesionales que hagan realidad la visión de Naturgy y su objetivo es garantizar la adecuación entre el puesto y la persona, la adquisición de conocimientos vinculados a las nuevas necesidades de la organización, y el desarrollo de habilidades y competencias relacionadas con el modelo de liderazgo y cultura de Naturgy.

En 2018 se ha consolidado la implantación de Evolution como plataforma online de formación y el nuevo modelo de formación en base a tres palancas: experiencia de empleado, customización de la oferta formativa y operativa global centralizada.

El modelo de gestión de la Universidad Corporativa da respuesta a las necesidades de formación a través de:

- **Tech Academy:** garantiza la transferencia del conocimiento técnico específico en cada negocio, permitiendo su desarrollo eficiente y asegurando la calidad y homogeneidad en todos los países. Entre los programas más relevantes: Reglamento General de Protección de Datos, Transformación Digital de Servicios Técnicos, Proyecto Smile y Nueva Ley de Contratos del Sector Público.
- **Transformational Leadership Academy:** orientada a la transformación a través del liderazgo del equipo ejecutivo, directivo y gerencial, fortaleciendo su rol de aceleradores naturales del cambio organizativo y cultural. Ofrece una propuesta formativa diversificada y personalizada gestionada a través de alianzas con los mejores centros nacionales e internacionales. Entre los programas más relevantes: Take the Lead, Transformational Leadership, Savia 4.0, Programa Avanza, Programa de Innovación.



## Evolución horas de formación por empleado

2016: **51,0**  
2017: **38,4**  
2018: **49,9**

Nota 1: en 2017 se produce un descenso en las horas medias por empleado, y en general en todos los indicadores de formación, por la consolidación de datos de Chile, con un volumen formativo menor al del resto del grupo; por la reducción del número de programas transversales para toda la compañía respecto a ejercicios anteriores; y por la interrupción de la actividad de la universidad corporativa durante los tres meses que duró la implantación de la nueva plataforma.

## Cifras de la Universidad Corporativa

Encuestas de satisfacción respondidas	43.204
Satisfacción media de los participantes (0-10)	8,3
Grado de aplicación medio de los conocimientos y habilidades en el puesto de trabajo (%)	77%
Número de programas con evaluación de la aplicación	38
Índice medio de percepción (0-10)	8,0

## Indicadores de formación Naturgy [404-1]

	2018	2017	2016
Plantilla formada (%)	91,0	93,7	87,4
Horas de formación por empleado	49,9	38,4	51,0
Total de horas lectivas	645.311	613.623	889.625
Hombres	438.412	430.995	656.880
Mujeres	206.899	182.628	232.746
Inversión en formación anual (euros)	10.454.626	14.322.806	14.014.713
Inversión en formación por persona (euros)	809,2	897,4	803,1
Asistentes	93.379	97.604	138.872
Horas online	204.622	176.995	330.213
Personas que se formaron a través del canal online (%)	77,1	69,3	69,7
Grado de satisfacción de los participantes (sobre 10)	8,3	8,4	9,0
Puntuación de Net Promoter Score (NPS)	35,6	35,9	

## Horas de formación por empleado y categoría profesional

		Equipo directivo	Mandos Intermedios	Técnicos	Puestos operativos
Plantilla formada (%)	Hombres	88,7	94,8	92,5	86,1
	Mujeres	89,3	91,6	93,3	93,6
	Total	88,9	94,1	92,8	88,3
Horas de formación por empleado	49,9	86,7	54,3	48,2	39,2
Total de horas lectivas	645.311	113.262	137.823	204.617	189.609

# Compensación y retribución

[103-1], [103-2] y [103-3] (Retención y desarrollo del talento) [201-3]

El concepto de recompensa es la tercera de las áreas sobre las que se construye el modelo de personas de Naturgy y tiene por objetivo ofrecer un marco de clasificación, retribución, beneficios y entorno de trabajo, que impulse y alinee la actuación profesional con la estrategia de Naturgy.

## Política retributiva

La política retributiva se rige por la equidad en el ámbito interno y por la competitividad desde el punto de vista del mercado. Se distinguen dos modelos retributivos, uno para empleados incluidos en el convenio colectivo y otro para empleados no incluidos.

En 2018 se ha implantado un nuevo modelo de clasificación profesional para aquellos empleados que estén excluidos del convenio y se ha iniciado el proceso de valoración de las posiciones de la nueva estructura.

## Retribución variable

La retribución variable anual ha sido transformada en una estructura de objetivos homogéneos para todo el colectivo, con métricas diferenciadas en función de la unidad de negocio, corporación o proyecto de pertenencia. Las mencionadas métricas incluyen objetivos económico-financieros, así como cuestiones de seguridad y calidad. Adicionalmente, se valora un objetivo cualitativo que mide el “cómo” en la consecución de los objetivos.

La dirección por objetivos aplicada a directivos y empleados excluidos de convenio, y la retribución variable aplicada a comerciales, son las metodologías desplegadas en Naturgy para incentivar la implicación de los empleados en el logro de los objetivos de la compañía y en la participación directa en los resultados.

## Beneficios sociales y retribución flexible

El paquete retributivo de los empleados de Naturgy se complementa con un sistema de previsión social donde está incluido el plan de pensiones y otros beneficios sociales. En el ámbito internacional y de acuerdo a los marcos legales de cada país, Naturgy ha acordado con los representantes de los empleados el establecimiento de beneficios sociales y medidas de conciliación.

En 2018 se ha establecido una bolsa flexible sin sustitución salarial, con el objetivo de que el empleado pueda personalizar su retribución total. Así, los empleados dispondrán de una bolsa, en función del coste de sus beneficios actuales, que podrán destinar a la contratación de los beneficios que ellos establezcan.

### Desglose de gastos de personal (millones de euros)

	2018	2017	2016
Sueldos y salarios	882	877	823
Costes Seguridad Social	123	134	128
Planes de aportación definida	36	44	42
Planes de prestación definida	9	9	9
Remuneraciones basadas en acciones	5	-	-
Trabajos realizados para el inmovilizado de la compañía	(115)	(122)	(109)
Otros	70	67	81
<b>Total</b>	<b>1010</b>	<b>1009</b>	<b>974</b>

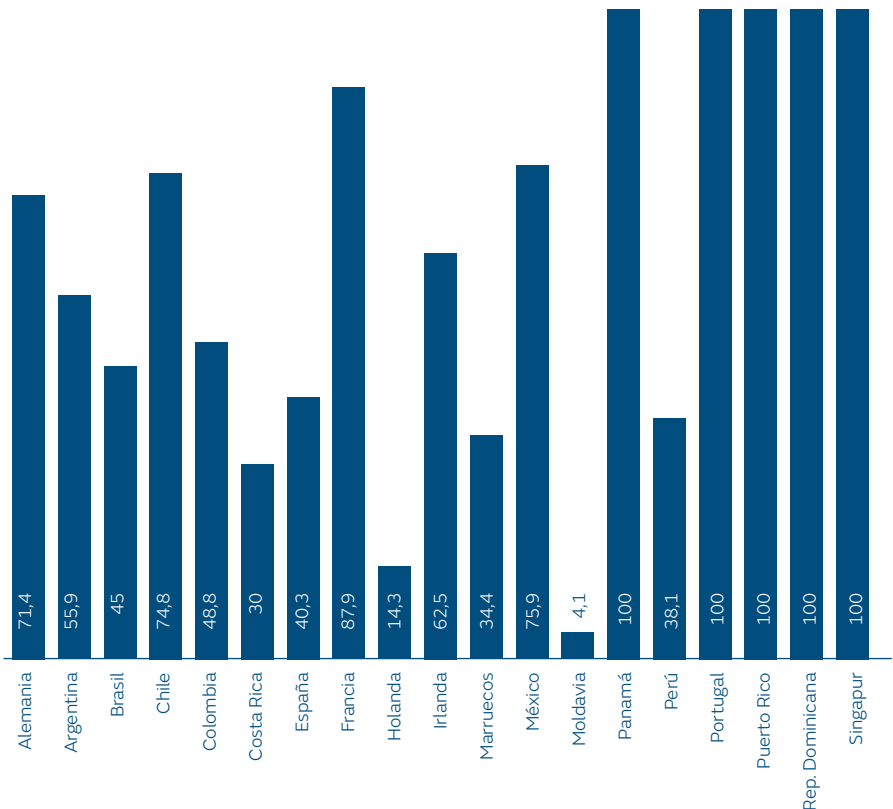
Además, los empleados en España disponen de un sistema de retribución flexible que permite diseñar la composición del paquete retributivo utilizando la oferta de productos existentes.

En el caso de España, el Plan de Pensiones de Promoción Conjunta de los Empleados del Grupo Naturgy es un plan de pensiones de aportación definida para la contingencia de jubilación y de prestación definida para las contingencias de fallecimiento e incapacidad en activo. La adscripción al mismo se produce de manera automática al causar alta.

El Plan cuenta actualmente con un patrimonio de cerca de 500 millones de euros, que se reparte en aproximadamente 6.300 empleados activos (99% de la plantilla), y más de 2.000 beneficiarios.

En el ámbito internacional, la política del grupo tiene como directriz disponer de instrumentos de ahorro para la jubilación y coberturas de fallecimiento e incapacidad en activo, considerando las particularidades y necesidades de previsión social de cada uno de los países.

**Indicadores de Gestión del Desempeño y Dirección por Objetivos (DPO) (\*) [404-3]**



(\*) Porcentaje de personas participantes en el sistema DPO. El desglose por género para este indicador está disponible en el anexo de este informe.

## Relaciones laborales

[407-1]

Naturgy, a través de su Código Ético, establece los principios y pautas de comportamiento que rigen los criterios de actuación de todos los empleados. De acuerdo a ellos, con la legislación internacional y con el marco jurídico vigente de cada uno de los países donde está presente, Naturgy respeta los valores de sus respectivas culturas y se compromete con el cumplimiento de la normativa laboral aplicable.

Especial consideración para Naturgy merecen la libertad sindical, los derechos fundamentales, la negociación colectiva y la cultura del acuerdo. Así, en España se han firmado diversos acuerdos con la representación de los trabajadores en materias como el Plan de Pensiones de Empleo de los trabajadores.

En el ámbito internacional se han culminado 26 procesos de negociación,

entre los que destacan:

Chile (7 procesos de negociación colectiva), Panamá (2 acuerdos de negociación colectiva) y México (7 negociaciones, entre acuerdos salariales y negociaciones de convenio).

Como resultado global, en todos los ámbitos en los que Naturgy está presente se han alcanzado 32 acuerdos colectivos.



En cuanto a la representación sindical, en el conjunto de todas las sociedades pertenecientes a Naturgy en 2018, existen un total de 62 sindicatos con representación diversa en sus ámbitos de actuación, 7 en España y 55 en el ámbito internacional.

Por último, señalar que, a 31 de diciembre de 2018, se han contabilizado 15.493 visitas, consultas y descargas de “Información Laboral” en NaturalNet en todo el grupo, y se han realizado 98.134 consultas, incidencias y peticiones a través del SAE, atendidas directamente por dicho servicio o a través de los distintos Departamentos de Personas en todos los países en los que está implantado.

## Comunicación interna

Naturgy cuenta con numerosos canales para la comunicación con sus empleados, como son la intranet corporativa NaturalNet, la revista Natural, que se distribuye a nivel internacional, y la red social corporativa Yammer. Durante 2018 se ha puesto en marcha un nuevo canal, Naturalnews, que funciona como el diario digital de Naturgy. En 2018, este canal ha estado operativo en Argentina, España, México y Panamá, y está previsto que a lo largo de 2019 se incorpore al resto de países.

La transformación que ha llevado a cabo la compañía durante 2018 ha contado con una intensa campaña

de comunicación. En el apartado de campañas de sensibilización, los asuntos más destacados han sido el Compromiso de Seguridad y Salud, el voluntariado energético, la ciberseguridad, el compliance, el customer experience y la lucha contra la violencia de género.

Además, se han celebrado numerosas iniciativas en 2018 destinadas a fomentar la participación activa del empleado y la cercanía a la Alta Dirección, a través de diálogos presenciales como el Programa Dialoga con más de 1.200 participantes.



## Seguridad y salud

[103-1], [103-2] y [103-3]

(Seguridad y salud ocupacional)

La estrategia en seguridad y salud de Naturgy **91**

Gestión de riesgos **95**

Comunicación a empleados y planes de acción **97**

Formación y sensibilización **98**

Certificaciones, auditorías de seguridad y diagnósticos de procesos **100**

Salud **100**

### Acciones propuestas 2018

DataVisualization. Análisis predictivo de seguridad y accidentabilidad



Meeting point. Canal de intercambio bidireccional de información con proveedores y empresas colaboradoras



Spear. Programa de gestión de la seguridad de consumidores y comunidades



Plan de ayuda al empleado en baja laboral por motivos de salud



Afianzamiento del modelo de empresa saludable en los países ya certificados, y obtención de la certificación en Chile



### Acciones previstas 2019

Horus. Análisis preventivo analítico multifactorial

Integra. Intercambio de buenas prácticas y aprendizajes mediante la colaboración con empresas colaboradoras

Kepler. Proyecto de innovación aplicado a la prevención

Optimizar el abordaje de los casos de cáncer de colon

Optimizar el abordaje de las lesiones osteomusculares

Grado de cumplimiento:

● Terminado ● Avance elevado ● Avance intermedio ● Avance escaso ● No iniciado.

### Reconocimiento al trabajo bien hecho

Naturgy considera la gestión de la seguridad y salud como un factor clave de liderazgo empresarial, siendo una piedra angular de toda la estrategia de negocio implantada con los mismos estándares de calidad en todas las actividades y países. Por ello se ha visto recompensada con el reconocimiento internacional a través de varias iniciativas, galardones y premios relevantes.



Safety Awards:  
Fleet safety y Safety  
employees



Empresa más innovadora  
en seguridad



Excelencia  
en prevención

### La seguridad y salud con los grupos de interés de Naturgy

Según el análisis realizado por la compañía para la identificación de los asuntos más relevantes, las personas, los proveedores, los clientes y la sociedad son los grupos de interés más sensibles a la gestión de la seguridad y salud en Naturgy.

La responsabilidad de la compañía en este aspecto no se limita a sus empleados, instalaciones o procesos sino que también cuenta con el compromiso de sus colaboradores externos. Por ello, Naturgy trabaja transmitiendo su cultura a las empresas con las que colabora y establece los mecanismos adecuados de selección y evaluación de los proveedores que logren el mejor desempeño en seguridad y salud.

3 SALUD Y BIENESTAR



# La estrategia en seguridad y salud de Naturgy

La seguridad como estrategia guía la forma de actuar de Naturgy. Esta premisa se ha consolidado durante 2018 en base a una cultura común en la que todos los niveles de la compañía, liderados por el Consejo de Administración, han adquirido un compromiso firme por la prevención y la mejora continua en este ámbito.

La estrategia en seguridad y salud pivota sobre cuatro pilares, a partir de los cuales se han desarrollado distintos objetivos estratégicos y metas a conseguir.

Los Comités de Seguridad y Salud celebrados en 2018 se han convertido en el canal más adecuado para demostrar el compromiso visible de la Alta Dirección. A su vez, la seguridad y la salud continúan

siendo el área de conocimiento con mayor cantidad de formación impartida en toda la compañía, con 195.526 horas, y la extensión de la cultura de seguridad y salud a las empresas colaboradoras se garantiza a través de las 32.826 inspecciones o supervisiones de trabajos que se establecen como mecanismo de ayuda al cumplimiento de la disciplina operativa.

## Pilares estratégicos



**Afianzar la seguridad y la salud** como palanca estratégica para alinear y capturar eficiencias.



Mantener a Naturgy como **referente mundial en materia de seguridad y salud.**



**Reducir de forma drástica la siniestralidad** de las empresas colaboradoras.



**Implantar el compromiso en todos los países** que se van integrando a la compañía.

## Evolución del Compromiso de Seguridad y Salud

Desde 2017 se ha trabajado en el establecimiento de los nuevos pasos de la estrategia manteniendo cinco ejes de actuación basados en: liderazgo, empleados, empresas colaboradoras, gestión de seguridad de procesos e instalaciones y sociedad.

## Liderazgo en seguridad y salud

El liderazgo es considerado el motor del cambio cultural en la compañía. Supone un esfuerzo a todos los niveles organizativos y es promovido desde la dirección, de manera sólida y firme, para que sea percibido en la toma de decisiones de la compañía. El compromiso de Naturgy con el objetivo de cero accidentes, se ve reforzado por

la involucración de la Alta Dirección en la gestión de la seguridad a lo largo de todas sus actividades.

La Alta Dirección y los distintos comités componen la estructura de gestión de seguridad y salud, quienes cuentan con las herramientas necesarias y la potestad para controlar y aplicar las medidas oportunas ante cualquier indicio o anomalía en materia de seguridad en todas las actividades y geografías.

## Estándares de seguridad de acuerdo a la nueva cultura

El cambio cultural ha sido fruto de la implantación y mantenimiento de los más altos estándares en materia de seguridad y salud. Estos estándares son procedimientos dirigidos al personal para potenciar comportamientos y formas de trabajar seguros, que se han alineado con la nueva estrategia y cultura de Naturgy para garantizar el adecuado marco normativo que un entorno cambiante necesita.

## Prevención de riesgos

Para garantizar la seguridad en las actividades de Naturgy, se han establecido actuaciones orientadas a la prevención de accidentes e incidentes. La prevención de riesgos es un factor clave que rige el liderazgo empresarial.

Este es el compromiso de Naturgy y también el que deben compartir y aplicar sus empresas colaboradoras.

Naturgy ha adoptado Vision Zero, un enfoque transformador de la prevención impulsado por la Asociación Internacional de la Seguridad Social

(AISS) a favor de cero accidentes, enfermedades y daños en el trabajo, a la que también se ha unido la EU-OSHA, y cuyo objetivo es fomentar la cultura preventiva en las organizaciones.

Asimismo, se han desarrollado mecanismos que permiten aprender de los sucesos ocurridos para evitarlos en el futuro. Estas actuaciones se han configurado en torno a los principales ejes culturales de seguridad y salud de la compañía.



<b>1</b> <b>Nada es más importante que la seguridad y salud</b>
<b>2</b> <b>Todo accidente puede ser evitado</b>
<b>3</b> <b>La seguridad es una responsabilidad de la Dirección</b>
<b>4</b> <b>La seguridad es una responsabilidad individual</b>
<b>5</b> <b>Todos los trabajos se deben planificar y ejecutar pensando en la seguridad</b>

<b>... ni la producción, ni las ventas, ni los beneficios.</b>
<b>... no hay accidentes inevitables.</b>
<b>... y como tal debe gestionarse.</b>
<b>...y una condición del empleo, y de contratación para las empresas colaboradoras.</b>
<b>... nuestra, de nuestros empleados, empresas colaboradoras, visitantes, clientes y de la comunidad.</b>

## Indicadores de siniestralidad de empleados [403-2]

	Objetivo 2019	Objetivo 2018	2018			2017			2016		
			Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Accidentes con baja <sup>1</sup>	27	41	<b>28</b>	25	3	<b>45</b>	40	5	<b>65</b>	55	10
Días perdidos <sup>2</sup>	1.448	1.537	<b>1.524</b>	1.497	27	<b>1.708</b>	1.605	103	<b>2.424</b>	1.870	554
Víctimas mortales <sup>3</sup>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0
Índice de frecuencia <sup>4</sup>	0,95	1,19	<b>1,00</b>	1,30	0,35	<b>1,30</b>	1,65	0,49	<b>1,72</b>	2,04	0,91
Índice de gravedad <sup>5</sup>	0,052	0,05	<b>0,055</b>	0,078	0,003	<b>0,05</b>	0,07	0,01	<b>0,06</b>	0,07	0,05
Índice de incidencia <sup>6</sup>	1,89	2,41	<b>1,99</b>	2,58	0,69	<b>2,65</b>	3,34	0,99	<b>3,48</b>	4,14	1,85
Tasa de absentismo <sup>7</sup>	-	2,15	<b>2,68</b>	-	-	<b>2,18</b>	-	-	<b>2,15</b>	-	-

Nota 1: descenso generalizado en la totalidad de indicadores que afianza el compromiso con la Seguridad y Salud del grupo:

– Descenso del 24% en accidentes con baja in labore y del 14% en el Índice de Frecuencia respecto 2017.

– Descenso del 18% en el Índice de Incidencia.

Nota 2: cabe destacar que desde el inicio del compromiso se ha producido un descenso acumulado del 80% en el Índice de Frecuencia (5,60 a 1,12).

Nota 3: No incluye los datos de las sociedades de Moldavia, Kenia y Sudáfrica. Los indicadores de siniestralidad incluyendo Moldavia y Sudáfrica son: N.º accidentes con baja: 34; días perdidos: 1.745; víctimas mortales: 1; índice de frecuencia: 1,138; índice de gravedad: 0,058; índice de frecuencia: 2,204.

1 Accidentes con baja: número de accidentes de trabajo in labore que causan una baja laboral.

2 Días perdidos: jornadas en las que no se ha trabajado por bajas por accidentes de trabajo. Se calculan desde el día siguiente al de la recepción de la baja y se consideran los días naturales.

3 Víctimas mortales: número de trabajadores que han fallecido por accidentes de trabajo.

4 Índice de frecuencia: número de accidentes con baja in labore ocurridos durante la jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas.

5 Índice de gravedad: número de jornadas perdidas a consecuencia de los accidentes de trabajo in labore por cada 1.000 horas trabajadas.

6 Índice de incidencia: número de accidentes de trabajo in labore por cada 1.000 trabajadores.

7 Tasa de absentismo: ausencias de los trabajadores a sus puestos de trabajo.

### Actividades que Naturgy desarrolla en cada una de las etapas de la gestión de la seguridad

Prevención	Detección	Control	Suceso	Mitigación	Comunicación	Aprendizaje
Liderazgo	Creación del Comité de accidentabilidad	Plan de Acción Personal	Talleres de Liderazgo	Creación de los comités de análisis e investigación de accidentes e incidentes	Implicación directa de la línea de mando	Análisis de los accidentes e incidentes en todos los comités y reuniones
	Comités de Dirección de análisis de accidentes	Tolerancia cero		Establecimiento de planes de acción y seguimiento para reducir la accidentabilidad		Establecimiento de la “Pausa de Seguridad” para toda la compañía en caso de accidentes mortales y accidentes de especial relevancia
	Comités de Seguridad y Salud	Observaciones preventivas de seguridad				
Empleados	Reuniones periódicas de seguridad y salud	Motivación y reconocimiento de empleados	Premios para empleados. Líder en seguridad y salud del año	Lecciones aprendidas y buenas prácticas	Comunicación de accidentes e incidentes	
	Evaluación de riesgos y mecanismos de gestión	Elaboración de estándares de seguridad y salud	Preparación y respuesta ante emergencias	Líneas rojas: Incumplimientos de seguridad de empleados		
	Formación e información	Contactos de seguridad	Inspecciones documentadas			
Empresas colaboradoras	Clasificación previa de las empresas colaboradoras	Coordinación de actividades con empresas colaboradoras		Establecimiento de planes de acción y seguimiento para reducir la accidentabilidad	Incremento del peso de los objetivos asociados a la reducción de la accidentabilidad	Establecimiento de planes de choque específicos
	Talleres de sensibilización	Observaciones preventivas de seguridad		Líneas rojas y amarillas: Incumplimientos de seguridad		Deshomologación de empresas colaboradoras en las que se detecten incumplimientos graves, reiterativos
		Inspecciones documentadas				
Instalaciones y procesos	Colaboración en grupos de trabajo intersectoriales para el aprendizaje	Tolerancia cero		Observatorio de seguridad industrial	Lecciones aprendidas y buenas prácticas	Comunicación e investigación de accidentes e incidentes industriales
	Información base de tecnología de los procesos técnicos	Preparación y respuesta ante emergencias	Análisis de riesgos de la seguridad de los procesos técnicos			
Pilares del Compromiso de Seguridad y Salud	Actividades realizadas antes del suceso			Actividades realizadas después del suceso		



# Gestión de riesgos

Naturgy cuenta con un procedimiento general que permite la evaluación y control de los riesgos, siendo éste un proceso de aprendizaje continuo en el que se busca la prevención y mitigación de las consecuencias de los mismos.

## Evaluación del riesgo y mecanismos de gestión

El proceso de evaluación de riesgos laborales tiene por objetivo estimar la magnitud de aquellos que no han podido evitarse, reuniendo la información necesaria para la adopción de medidas preventivas efectivas. Asimismo se busca la detección y minimización de riesgos en actividades, productos y servicios que pudieran afectar a las instalaciones de la compañía o a su entorno.

Naturgy dispone de mecanismos específicos de gestión para hacer efectivo su objetivo de reducir al mínimo el número de accidentes. En 2018, estos mecanismos han sido:

**Observaciones Preventivas de Seguridad**

16.392

**Inspecciones documentadas de seguridad en trabajos**

32.826

**Registros del Tolerancia Cero**

4.308

**Pausas de seguridad**

2.408

**Planes de Acción Personal**

3.835

**Seguimiento de acciones**

28.216

**investigación del**

**100%**  
de los accidentes e incidentes ocurridos

**Lecciones aprendidas**

**Contactos de seguridad**

## Mapa de riesgos y gestión de la seguridad de los procesos

Naturgy dispone de una herramienta propia de evaluación de riesgos para determinadas tipologías de instalaciones industriales en explotación que permite detectar puntos de riesgo y posibles afecciones para después prevenir y minimizar los impactos en el medio.

## Protección contra incendios (PCI)

Durante el año 2018 se ha continuado con el desarrollo, ajuste e implantación del modelo de PCI, para disminuir los incidentes y accidentes de incendios y reducir sus consecuencias al utilizar las mejores prácticas y soluciones operativas en las instalaciones.

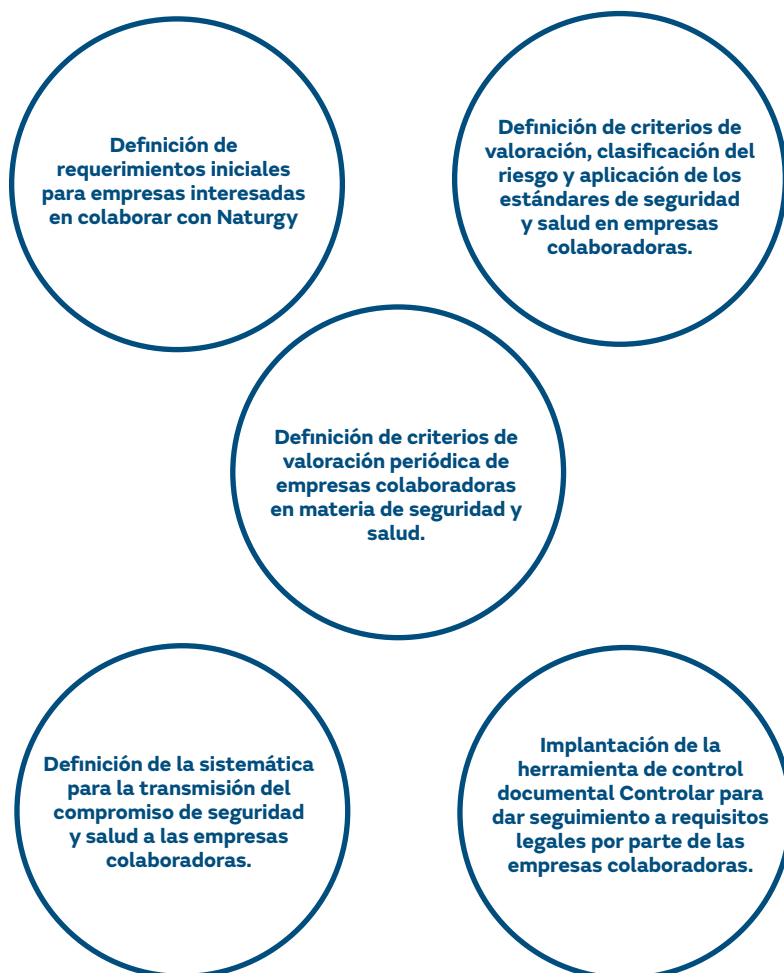
Por otro lado, cada día, se fortalece más el papel de Naturgy en los diferentes foros y asociaciones expertas en PCI, como CEPREVEN (España), compartiendo experiencias y conocimiento.

## Prevención de riesgos en empresas colaboradoras: proveedores, contratistas y subcontratistas

La seguridad es condición indispensable de contratación para todas las empresas colaboradoras, teniéndose en cuenta en la valoración y resolución de las licitaciones y concursos, y en la vigencia del contrato y homologación del proveedor.

Naturgy desarrolla mecanismos orientados a garantizar que el nivel de seguridad de las empresas colaboradoras sea el mismo que el de personal propio.

En 2018, se han registrado en el sistema de gestión documental de seguridad y salud de Naturgy 3.743 empresas colaboradoras que han desempeñado un total de 89.334.998 horas trabajadas entre contratistas y subcontratistas, para la realización, entre otras, de actividades de construcción, operación o mantenimiento.



## Gestión e investigación de los accidentes e incidentes

Uno de los pilares preventivos básicos de Naturgy es la reducción de situaciones de riesgo. En este sentido, son piezas indispensables las acciones derivadas de las investigaciones de accidentes e incidentes, y los aprendizajes derivados de los mismos. La distribución rápida y eficaz de las lecciones aprendidas de los sucesos relevantes a todos los niveles de la compañía y una implantación rápida y homogénea de las medidas preventivas identificadas son las claves para conseguir la erradicación de las situaciones que los originan. En 2018 se ha recibido la comunicación de 3.640 incidentes.

Como principales hitos, en años anteriores se consiguió alcanzar la unificación de criterios de reporte e investigación de sucesos para todos los países y negocios, y se desarrollaron numerosos planes de actuación específicos y acciones encaminadas a evitar su repetición. Además, en 2018, se han celebrado 15.370 reuniones y comités de seguridad y salud, en las que se han evaluado los indicadores de accidentabilidad, se han distribuido aprendizajes y se ha actualizado el seguimiento de las acciones encaminadas a la reducción de los mismos.

# Comunicación a empleados y planes de acción

El Compromiso de Seguridad y Salud recoge como principales objetivos de comunicación reforzar el compromiso y reconocer el esfuerzo. Estos dos objetivos de comunicación se han alcanzado mediante las siguientes acciones:

- Poniendo el foco en los riesgos existentes y principalmente en el riesgo de caídas al mismo nivel, la concienciación de la seguridad vial y en la seguridad de las empresas colaboradoras
- Proporcionando un valor añadido al empleado a través de acciones participativas
- Dando protagonismo al empleado a través del reconocimiento

## Consulta y participación

[403-1] y [403-4]

La gestión de la seguridad y la salud en Naturgy requiere el compromiso de todos los empleados de la compañía. Por este motivo, el grupo dispone de canales de transmisión de la información, consulta y participación que permiten fomentar la sensibilización y dar respuesta a las necesidades de información en la materia.

Uno de los mecanismos de consulta y participación directa es la reunión periódica de seguridad y salud. Se celebra en todos los ámbitos de la compañía, siendo representados en los mismos el 100% de los empleados, sin servir de sustituto de los diferentes comités de seguridad y salud que por legislación laboral corresponden a cada país.

Los principales asuntos formalmente tratados durante 2018 en este tipo de reuniones con los representantes de los trabajadores han sido:

### Principales asuntos formalmente tratados durante 2018



## Divulgación

Cabe destacar, dentro del Compromiso de Seguridad y Salud, la difusión interna entre todo el personal de la compañía de sucesos propios o ajenos, lecciones aprendidas y mejores prácticas. Todos los aprendizajes están disponibles en la plataforma de la intranet y los casos más relevantes son difundidos de manera individualizada. El contenido de estas difusiones está llegando a las empresas contratistas a través de los negocios.

### Reconocimientos y logros de los empleados

#### III Premio Liderazgo en Seguridad y Salud

Los Premios Liderazgo con la Seguridad y Salud reconocen a los empleados cuyos comportamientos en materia de seguridad y salud son referente para sus compañeros. Todos los empleados, a nivel global, pueden participar proponiendo al candidato/a que mejor reúna los atributos valorados.

La definición y la organización de los III Premios en Seguridad y Salud de Naturgy se han llevado a cabo atendiendo especialmente al cumplimiento de los principios de globalidad, equidad y diversidad.

## Formación y sensibilización

El cambio cultural logrado en la compañía durante los últimos años en materia de seguridad y salud se debe en gran parte a los esfuerzos realizados por ofrecer una formación de calidad, tanto a empleados propios como a empresas colaboradoras.

En 2018, se ha conseguido definir el nuevo modelo de gestión de formación de seguridad y salud en el ámbito global de la compañía, mediante el que se consigue una gestión homogénea de la formación en todas las áreas geográficas donde está presente Naturgy.

Para proporcionar la formación adecuada, la compañía se apoya en el Aula de Prevención de Riesgos Laborales, herramienta con la que cuenta la Universidad Corporativa para cumplir con los objetivos establecidos.

En 2018, esta materia ha sido el área de conocimiento en el que se ha impartido un mayor número de horas, formándose a un total de 34.497 participantes, a través de 2.664 sesiones, lo que se traduce en 195.526 horas de formación.

### Formación de las empresas colaboradoras

[EU18]

Para asegurar el compromiso de las empresas colaboradoras con la seguridad y la salud, Naturgy exige contractualmente que todos sus

proveedores y contratistas certifiquen que sus empleados han recibido formación específica en seguridad y prevención de riesgos laborales para los trabajos que les son encomendados.

Respecto a las empresas colaboradoras, en 2018, el 100% ha certificado que sus empleados han recibido formación sobre seguridad y salud.

Además, se ha establecido normativa interna de aplicación global en la que se fomenta la coordinación entre las unidades operativas de negocio y sus empresas colaboradoras mediante talleres de liderazgo y sensibilización en materia de seguridad y salud.



## Seguridad entre los empleados, clientes y la sociedad

La seguridad de las personas es uno de los compromisos fundamentales de la política corporativa de Naturgy, involucrando no sólo a los empleados sino también a los proveedores, empresas colaboradoras, clientes y otros grupos de interés. Este deber de protección implica la identificación de los riesgos de security a los que se ven expuestas las personas en su operativa de trabajo o en sus desplazamientos, y las medidas o actuaciones necesarias para mitigarlos, incluyendo:

- Protección en desplazamientos y a expatriados:
  - Información sobre riesgos de security en países, y consejos y recomendaciones de actuación,

con 107 guías de security-país actualmente disponibles.

- Prestación de servicios de protección específicos en países de destino, con más de 1.000 servicios realizados durante 2018.
- Monitorización de los empleados durante sus viajes, con más de 7.300 desplazamientos monitorizados durante 2018.
- Servicio 24h de atención a empleados ante incidencias.
- Evacuación:
  - Coordinación del proceso de evacuación de países ante situaciones que supongan una amenaza para la seguridad personal.
- Apoyo a la operativa:
  - Evaluación de riesgos de trabajos en zonas conflictivas.
  - Dispositivos de protección, en coordinación con fuerzas y cuerpos de seguridad, para la realización de trabajos en entorno de alto riesgo, con 106

actuaciones contabilizadas durante 2018 en España.

Asimismo, Naturgy realiza campañas de prevención de accidentes para sus clientes a través de la difusión de consejos y comunicados mediante canales globales de comunicación. Adicionalmente, la compañía utiliza la factura como otro canal de comunicación directo con el cliente.

Durante 2018 se han impartido jornadas de concienciación en este ámbito a más de 42.000 personas en todo el grupo.

En relación con los activos de distribución, y de acuerdo a los registros de las distintas compañías del grupo, en 2018 se han producido lamentablemente 65 accidentes públicos, que han provocado 11 fallecidos y 120 heridos. Al final del ejercicio constaban 11 acciones legales contra Naturgy.



## Certificaciones, auditorías de seguridad y diagnósticos de procesos

La compañía tiene un Plan de Certificación Global del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuyo objetivo consiste en alcanzar la certificación global según la norma internacional OHSAS 18001. Para su cumplimiento, se han creado grupos de trabajo multidisciplinares asesorados por el Servicio de Prevención.

Con la finalidad de verificar el cumplimiento de la reglamentación y normativa vigente del país, a lo largo de 2018, se han realizado 68 auditorías internas por auditores cualificados y

37 auditorías externas del sistema de gestión conforme a OHSAS 18001.

Del mismo modo, se han realizado auditorías de seguridad a los diferentes procesos técnicos de la compañía, de los procedimientos técnicos establecidos por el grupo y de la normativa interna propia de la unidad de negocio.

Con el objetivo de aportar valor a las líneas de negocio y ayudar en la mejora continua de los procesos se realiza un seguimiento y control de los riesgos operacionales relativos a tecnología,

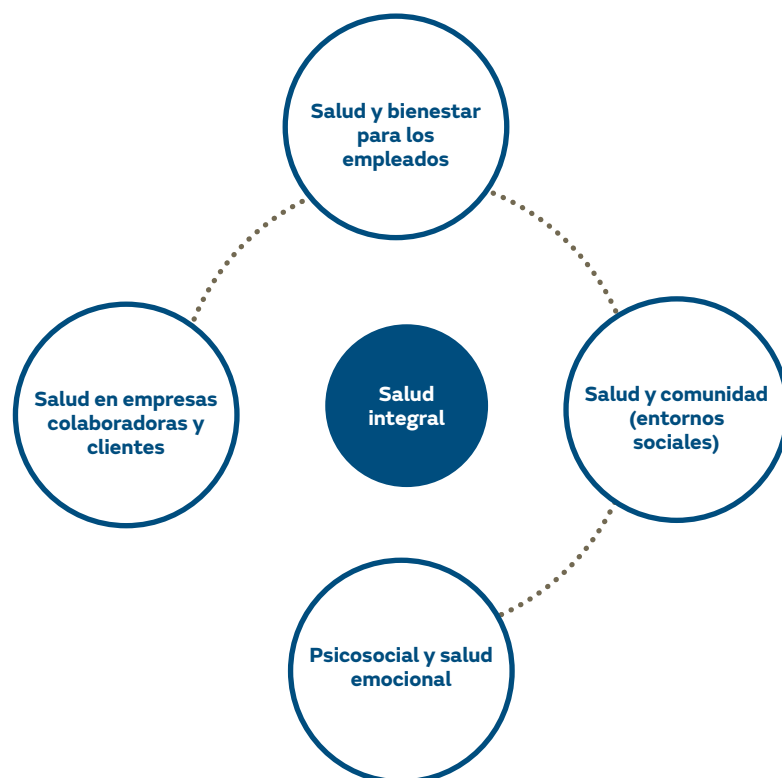
accidentes y averías e impactos sobre el medio ambiente, y de los parámetros relevantes de gestión.

En lo referido a diagnósticos, estos son realizados sobre procesos técnicos y a petición de las diferentes unidades de negocio. Con ello, se pretende poner de manifiesto el grado de control que tienen los negocios de los mecanismos de supervisión de los procesos, para que en caso de que se encuentren anomalías, se puedan realizar las acciones oportunas para su corrección.

## Salud

[403-3]

Naturgy trabaja desde la excelencia y la innovación continua para poner al servicio de empleados, familiares, empresas colaboradoras, clientes y entorno social, una estrategia global de salud y bienestar, que abarque todo lo necesario para su beneficio. Esto incluye la prevención, promoción, y atención de la salud, y la formación e información respecto a hábitos saludables, teniendo en cuenta tanto las necesidades individuales como las particularidades de cada país.





## Plan Director de Salud

Este plan define las líneas estratégicas y establece el marco general de actuación de Naturgy en materia de salud, ergonomía y psicología. Las responsabilidades derivadas del plan corresponden a todas y cada una de las áreas de negocio y países que integran el grupo.

### Acciones para la salud de los empleados

En Naturgy, en general, se llevan a cabo actividades relacionadas con la ergonomía y la psicología aplicada, campañas de promoción de la salud y reconocimientos médicos.

### Campañas de prevención y promoción de la salud

En 2018, se ha continuado con el desarrollo de campañas de prevención y promoción de la salud, dando continuidad a campañas anteriores como Tu salud siempre en tu agenda, y desarrollando otras nuevas. El objetivo es sensibilizar y movilizar a los trabajadores para generar una cultura de prevención de las enfermedades, promover hábitos de vida saludables y controlar los factores de riesgo que provocan las diversas patologías.

A lo largo de 2018, el dispositivo de prevención del estrés postraumático se ha ido activando en España, tanto para atender circunstancias del entorno personal de los empleados como circunstancias de negocio. En el ámbito internacional, se han incorporado nuevas campañas de promoción y prevención de la salud y se ha elaborado un plan de salud integral anual.

### Vigilancia de la salud

Naturgy realiza anualmente la vigilancia de la salud de todos sus empleados, haciendo hincapié en los que desarrollan actividades de especial riesgo. La compañía realiza de manera continua un trabajo de análisis y evaluación de metodologías de gestión, avances científicos y tecnológicos, validando así la posición y liderazgo del Grupo en materia de salud y bienestar.

### Modelo de empresa saludable

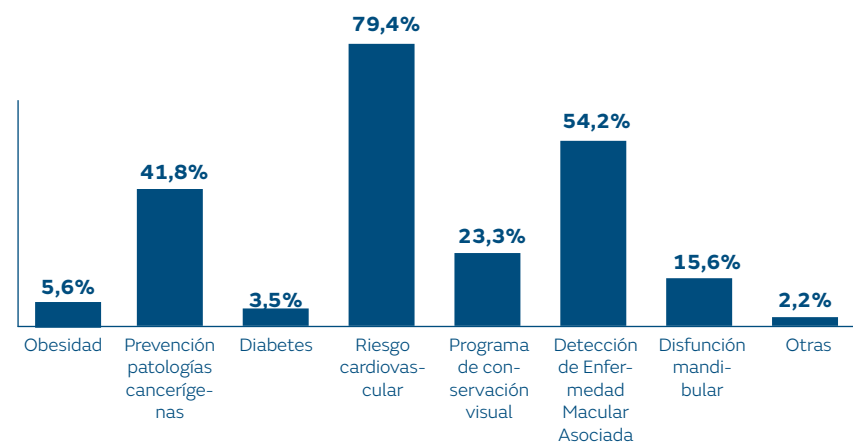
Naturgy fue la primera empresa energética en España en obtener la certificación como empresa saludable, compromiso renovado en 2018 con el logro de recertificación que impulsa un nuevo ciclo de mejora continua para los próximos años.

Esta renovada certificación establece los requisitos de un sistema de gestión para organizaciones comprometidas con los principios y recomendaciones

internacionales existentes sobre empresas saludables, y que quieren promover y proteger de manera continuada la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores, y la sostenibilidad del ambiente de trabajo de los trabajadores propios, sus familiares y la comunidad en la que se desarrolla su actividad empresarial.

El alcance de la implantación internacional de este modelo se extiende actualmente a: Argentina, Brasil, Marruecos, México y República Dominicana. Chile está en proceso de certificación, esperando el logro de la misma para el primer trimestre de 2019. Además, en el ámbito internacional, se ha trabajado en la inclusión del modelo de empresa saludable en el Sistema Integrado de Gestión de Naturgy, empleando para la gestión de su actividad la herramienta Enablón y el Informe de Revisión de la Dirección.

### Plantilla participante en campañas de prevención (%)





## Cadena de suministro responsable

[103-1], [103-2] y [103-3] (Evaluación de la cadena de suministro)

La cadena de suministro de Naturgy **102**

La gestión de la cadena de suministro **104**

### Acciones propuestas 2018

Incrementar y extender a todos los países el número de auditorías ESG a proveedores

### Acciones previstas 2019

Monitorización trimestral de proveedores adjudicatarios en base a ratings reputacionales, económico-financieros y de RSC, de fuentes de datos externas

Implantación en todo el grupo de la matriz de riesgos actualizada

Grado de cumplimiento:

● Terminado ● Avance elevado ● Avance intermedio ● Avance escaso ● No iniciado.

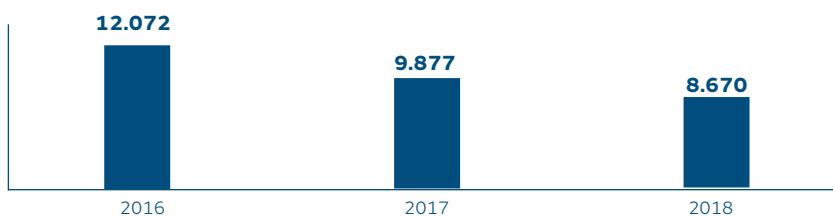
## La cadena de suministro de Naturgy

La compañía realiza las contrataciones de obras, bienes y servicios, así como la evaluación, el seguimiento y el desarrollo de proveedores acorde con los principios generales establecidos en políticas, normas y procedimientos de la compañía –a parte de los principios de buen gobierno internacionalmente reconocidos– garantizando un modelo

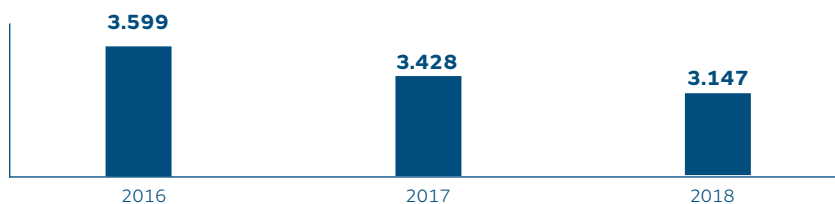
homogéneo, eficiente y sostenible que va más allá del mero cumplimiento regulatorio.

En 2018, Naturgy ha establecido relaciones comerciales con un total de 8.670 proveedores, lo que ha supuesto un importe total adjudicado de 3.147 millones de euros.

### Proveedores con los que existen contratos en vigor



### Volumen total de compras adjudicado (millones de euros)



## Principales indicadores y objetivos

KPI: Definición	2017	Objetivo 2018	2018	Objetivo 2019	Principio actuación responsable
Nivel cobertura de auditorías ESG sobre volumen de compra con riesgo alto ESG	41,38%	45%	51,62%	50%	Extender la cultura de la compañía a la cadena de suministro, transmitiendo el objetivo de excelencia en el servicio y los principios de actuación responsable y fomentando la incorporación de criterios de sostenibilidad en su gestión diaria.
Porcentaje de volumen de Compra con aceptación del Código Ético	67,78%	+5%	73,04%	+10%	Promover el cumplimiento de los códigos y políticas de la compañía en la cadena de suministro, especialmente en el ámbito de derechos humanos, la ética y la seguridad y salud.
Volumen de compra adjudicado a proveedores locales	90,75%	superar 80%	94,94%	superar 80%	Fomentar la contratación de proveedores del país o región donde la compañía desarrolla sus actividades, apoyando la generación de impacto social positivo e impulsar prácticas que favorezcan la trazabilidad y el comercio justo. Proveedores locales son aquellos que se encuentran ubicados en los mismos mercados geográficos en los que Naturgy está presente.

\*Nota: En 2018 se ha modificado el sistema de cálculo del indicador "porcentaje de volumen de compra con aceptación del Código Ético". En 2017 se utilizó el importe global adjudicado por país, y el valor reportado fue del 82,3%, y en 2018 el cálculo tiene en cuenta aquellos proveedores que están registrados en la plataforma Achilles y se adhieren al Código Ético del Proveedor de Naturgy, por lo que se ha recalculado el indicador del 2017 con este criterio.

### Los proveedores de Naturgy según la naturaleza de su actividad

Dos tercios del importe total adjudicado se corresponden con proveedores de servicios que intervienen fundamentalmente en las siguientes áreas de negocio:

- Desarrollo y mantenimiento de redes, tanto de gas natural como de electricidad.
- Operadores y mantenedores de plantas de energía.
- Servicios de gestión comercial.

El tercio restante corresponde a proveedores que suministran materiales necesarios para la construcción y el mantenimiento de las redes y plantas, además de aquellos servicios complementarios de soporte a la actividad general. El desarrollo de dicha actividad se ha efectuado fundamentalmente en Argentina, Brasil, Chile, España, México, Moldavia y Panamá; y, en menor medida, en Australia, Colombia, Kenia, Marruecos, Perú, República Dominicana y Sudáfrica.

# La gestión de la cadena de suministro

[102-9]

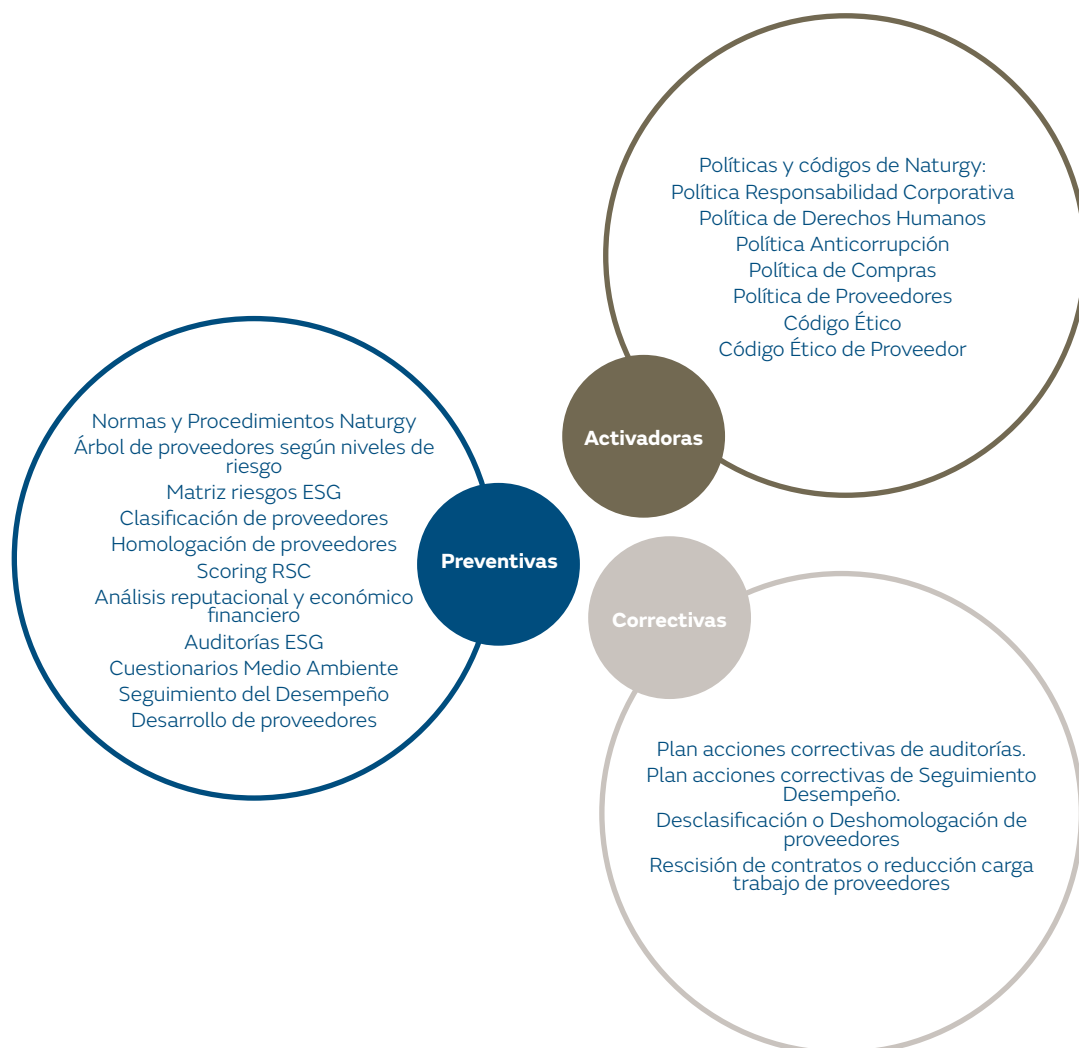
## Modelo de compras

El Modelo de Compras y Gestión de Proveedores de Naturgy establece un proceso de gestión con criterios unificados y universales para todo el ámbito de actuación de la compañía.

De forma general, se fomenta la contratación de proveedores del país o región donde la compañía desarrolla sus actividades, apoyando la generación de impacto social positivo a través de la creación de riqueza e inversión en el entorno local, generando inclusión económica en las zonas de influencia de la compañía.

Las palancas y medidas que activan el modelo de compras de Naturgy se resumen en el siguiente gráfico:

### Palancas y medidas que activan el modelo de compras de Naturgy



Elementos destacables en la gestión de la cadena de suministro de Naturgy	
Política de Responsabilidad Corporativa	Establece compromisos, acciones e indicadores de la compañía para la gestión responsable de su cadena de suministro.
Código Ético del Proveedor	Desde el 2016, todos los proveedores del grupo tienen que adherirse al Código Ético del proveedor.
Política de Derechos Humanos	La Política de Derechos Humanos de Naturgy se extiende al Código Ético del Proveedor. En la evaluación de proveedores se incluyen cuestiones relativas a las prácticas de derechos humanos que son excluyentes en caso de respuesta no satisfactoria. En 2018 no se ha detectado ningún incumplimiento en materia de derechos humanos en proveedores.
Transparencia en las compras y la comunicación con los proveedores	<p>Se han establecido mecanismos y canales de comunicación con el proveedor que aseguran libre competencia, objetividad, imparcialidad y transparencia, y facilitan el acceso a la información necesaria para su participación en los procesos de contratación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización de medios electrónicos seguros para la gestión de las licitaciones y un apartado específico para proveedores en la página web de Naturgy.</li> <li>• El Portal del Proveedor, para trasladar a los proveedores la normativa técnica de aplicación en las categorías de compra adjudicadas, notificar actualizaciones de normativa y gestionar los pedidos.</li> <li>• El Canal del Proveedor, para la resolución de dudas o incidencias en el proceso de contratación y para realizar consultas o sugerencias.</li> </ul>
Canal de notificaciones	Todos los proveedores, contratistas y empresas colaboradoras externas pueden ponerse en contacto con el Comité de Ética y Cumplimiento a través del correo electrónico publicado en el Código Ético del Proveedor de Naturgy.

## Proceso de gestión de la cadena de suministro

[102-9], [308-1], [308-2], [414-1] y [414-2]

En aras de promover la gestión responsable en la cadena de suministro, Naturgy establece un proceso integral de compras a través de la aplicación de condiciones contractuales unificadas y universales para todo el ámbito de actuación de la sociedad.



<b>Políticas y procedimientos para la supervisión de la gestión de actividades subcontratadas</b>	
Norma General de Contratación Externa	Establece los principios generales de necesaria aplicación a toda adjudicación y contratación de obras, bienes y servicios llevados a cabo por el grupo garantizando un modelo homogéneo, eficiente y de calidad para la gestión del proceso de compras en Naturgy.
Norma General de Calidad de Proveedores	Constituye los principios de los procesos de evaluación, homologación, seguimiento y desarrollo de los proveedores.
Procedimiento de Due Diligence de Contraparte	Persigue dar cobertura a los principales riesgos legales y reputacionales que intervienen en las relaciones de negocio con terceros y, en particular, la cobertura de los delitos asociados al riesgo de corrupción.

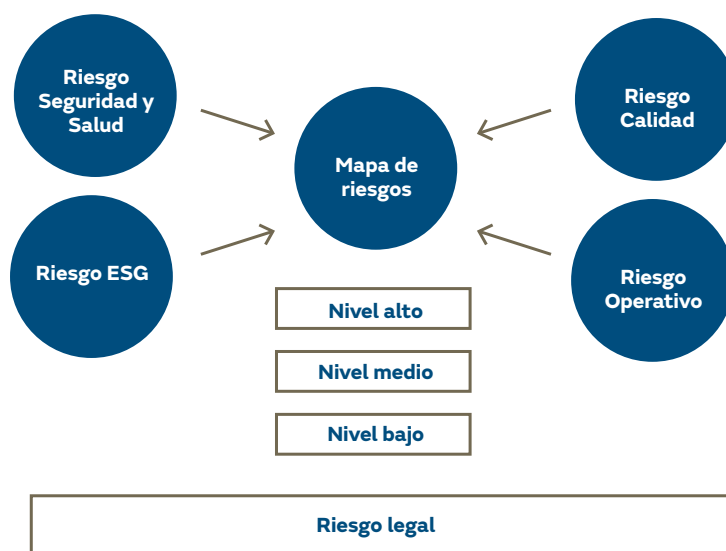
## Gestión de riesgos en la cadena de suministro

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

Así, se establecen mecanismos de mitigación del riesgo a tres niveles –alto, medio o bajo– en función de las categorías de compra que pretenda suministrar cada proveedor y del país donde se desarrolla.

Además, la compañía ha establecido para los proveedores con riesgo alto, entre otros, mecanismos de análisis de aspectos que puedan afectar negativamente a su reputación y sostenibilidad, pudiendo llegar a excluir a proveedores por este motivo. Acorde con el Compromiso de Seguridad y Salud de la compañía, se ha establecido normativa específica de clasificación del riesgo de seguridad y salud de los proveedores, mediante la definición de aspectos y criterios de valoración objetivos, requisitos para clasificación, selección y evaluación de ofertas en procesos de adjudicación; y de forma complementaria, en aquellos

**En el proceso de evaluación de proveedores de Naturgy, se tienen en cuenta los siguientes factores de riesgo**



proveedores que realizan actividades clasificadas en riesgo alto, se realiza medición del desempeño de los mismos utilizando métricas objetivas y el método establecido en la norma de Naturgy “Estándar de Seguridad y Salud: Evaluación del desempeño en seguridad y salud de las empresas colaboradoras”.

Naturgy ha desarrollado especificaciones ambientales particulares para proveedores y contratistas que se adjuntan a los

contratos correspondientes, donde se recogen requisitos de gestión ambiental mínimos de aplicación durante la contratación.

El 40,20% del volumen de compra a proveedores críticos posee un sistema de gestión ambiental con certificación externa.

Asimismo, en lo relativo al riesgo ESG (medioambiente, social y de buen gobierno), Naturgy dispone de una matriz de riesgo ESG de su cadena

de suministro que ha sido revisada en 2018, y se ha determinado como buena práctica la diferenciación dentro del aspecto “Atmósfera” entre “Cambio climático” y “Polución”, así como la introducción de un nuevo aspecto social “Libertad”, que serán implementados en el proceso de compras en 2019.

### Evaluación de proveedores

La evaluación de proveedores se compone de los procesos de clasificación empresarial y de homologación por actividad. Ambos procesos se articulan en función del mapa de riesgos por categoría de compra.

Con la evaluación de los riesgos de las 324 categorías de compra que se gestionan a nivel mundial y tras el análisis de los riesgos de 50 países en los que la compañía habitualmente contrata, se obtiene el riesgo de cada categoría de compra en función de la actividad de la misma y del país donde se desarrolla.

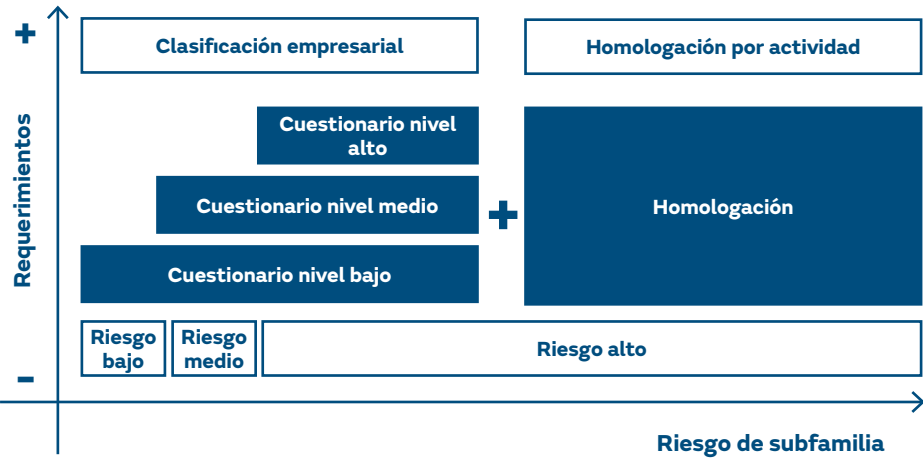
Esta combinación de actividad y país permite asignar a cada categoría de compras un riesgo alto, medio o bajo, que se integra en el mapa, obteniendo así el riesgo de cada categoría de compra por país. La compañía considerará como proveedores críticos a aquellos proveedores con alto nivel de riesgo en cualquiera de los factores de riesgo evaluados asociados con las categorías de compra que suministran.

En 2018, el número de proveedores con contrato vigente en actividades críticas ha sido de 2.584, lo que supone el 61,27% del volumen de compra. Además, el número de proveedores críticos non-tier 1 identificados por la compañía ha sido de 116 proveedores, fundamentalmente correspondientes

### Mapa de proceso y criterios de sostenibilidad incluidos en la matriz de riesgos ESG



### Mapa de riesgos por categoría de compra



a categorías de compra de productos críticos que representan el 1,46% del volumen de compra total.

Naturgy también identifica a los proveedores con alto riesgo en sostenibilidad, considerando aquellos que presentan un nivel de riesgo alto en los factores de seguridad y salud y ESG. En 2018, el número de proveedores considerados en esta categoría ha sido de 1.234 proveedores, lo que representa el 43,17% del total de volumen de compra. Además, se han identificado ocho proveedores non-tier 1 con alto riesgo en sostenibilidad.

### **Clasificación empresarial de proveedores**

La clasificación empresarial se basa en la evaluación del cumplimiento a nivel empresarial de lo exigido por Naturgy en los diferentes factores de riesgo para poder participar en los procesos de compras de bienes y servicios. Así, todo proveedor debe superar este proceso antes de mantener relaciones comerciales con la compañía.

La clasificación se realiza mediante cuestionarios autodeclarativos, donde se tienen en cuenta criterios legales, económico-financieros, penales, de solvencia, experiencia, organización empresarial, calidad, seguridad, derechos humanos, ambientales, sociales y de prácticas laborales. La extensión y profundidad del cuestionario es creciente en función de nivel de riesgo de la categoría de compra según la matriz de riesgo de Naturgy y se realiza, fundamentalmente, mediante la inscripción en la plataforma Achilles –sistema de clasificación de proveedores–, siendo además requisito de Naturgy que los proveedores críticos se inscriban en la Comunidad Repro del sector energético del Sur de Europa y Sudamérica.

En 2018, Naturgy ha evaluado un total de 6.979 proveedores, incluyendo potenciales y en activo, que deben evaluarse con una periodicidad anual. El resultado de todo este proceso configura un árbol de proveedores en el que estos están clasificados según las categorías para las que son capaces de suministrar servicios o productos, y

para las que han resultado calificados como aptos en el nivel de riesgo asociado.

Además, Naturgy ha gestionado la evaluación ESG a 6.906 proveedores, realizada en las principales filiales del grupo, donde está implantada la herramienta Achilles. El peso de las cuestiones ESG planteadas a los proveedores de nivel de riesgo alto durante el proceso de clasificación empresarial representa el 65,6 % del total.

El proceso de clasificación para los niveles alto y medio incluye la obtención de una puntuación que permite valorar de forma diferenciada a los proveedores aptos en función de criterios objetivos y medibles, para que se pueda utilizar en las diferentes fases de los procesos de licitación. Además, durante el proceso se realiza la valoración de los proveedores en materia de sostenibilidad, y se cuantifica la posición relativa de cada proveedor respecto al mercado. Toda la información está a disponibilidad de los proveedores para que emprendan las acciones que estimen oportunas para su mejora.





## Homologación y gestión de la calidad de proveedores

Naturgy tiene establecido el objetivo de que todos los proveedores que realizan actividades críticas –por estar definidas con riesgo alto en alguno de los factores de riesgo ESG, calidad y seguridad y salud– estén homologados.

El proceso de homologación se basa en la realización de auditorías, que se efectúan en las instalaciones del proveedor o en remoto, según criticidad, para verificar el cumplimiento de los requisitos específicos definidos para el servicio o material. Las no conformidades detectadas durante

las auditorías derivan en acciones correctivas que el proveedor debe implementar en los plazos acordados entre Naturgy y el proveedor, siendo dicho plazo siempre inferior a un año.

Asimismo, la compañía también homologa a los proveedores non-tier 1 correspondientes a categorías de compra de productos críticos, sobre los que se realizan auditorías basadas fundamentalmente en aspectos relacionados con la calidad.

En 2018 se han realizado 782 auditorías a proveedores y subproveedores, de las cuales 373 han sido en las instalaciones del proveedor (129 auditorías de homologación y 244

inspecciones de materiales en origen). Si en el proceso de homologación surgen anomalías, esto puede derivarse en un plan de acciones correctivas, o en la no homologación del proveedor, lo que le inhabilitaría para desarrollar esa actividad para Naturgy.

El 60% de las auditorías de homologación realizadas in situ a proveedores ha resultado con la necesidad de presentar un plan de acción correctiva. Por otra parte, a un proveedor se le ha suspendido o retirado la homologación por no conseguir superar este proceso por incumplimientos relacionados con la seguridad, la calidad y otros aspectos.

## Monitorización, seguimiento y desarrollo de proveedores

### Monitorización de proveedores

Criterios considerados en la monitorización	
Imagen y reputación corporativa	Adicionalmente a lo establecido en el Código Ético, se realizan análisis basados en el riesgo reputacional y de responsabilidad corporativa a los proveedores evaluados como aptos en nivel de riesgo alto. A lo largo del año 2018 se han realizado 1.838 análisis adicionales sobre 1.069 proveedores.
	De forma complementaria, se realizan due diligence reputacionales a proveedores para analizar el alineamiento con los compromisos de responsabilidad corporativa de Naturgy. En función de los hallazgos encontrados se valoran el riesgo y las acciones a realizar.  En 2018 no se ha inhabilitado a ningún proveedor por motivos de fraude o prácticas no éticas.
Información económico-financiera	Los principales proveedores potenciales o en activo de Naturgy son analizados desde el punto de vista económico-financiero con el fin de prevenir incumplimientos contractuales por parte de los proveedores.  Además, en el proceso de evaluación se valora el ratio de dependencia económica del proveedor respecto a Naturgy y se tiene en cuenta en el scoring global del proveedor que se puede utilizar en la valoración del proveedor durante la estrategia de adjudicación.

## Seguimiento de proveedores

Criterios considerados en la monitorización	
Seguimiento del desempeño	<p>Se realiza a los proveedores más relevantes, y consiste en la realización de encuestas a las unidades de Naturgy con el fin de medir su grado de satisfacción con los proveedores y aspectos detallados de las dimensiones de calidad, seguridad y salud, operativa y aspectos ESG.</p> <p>En 2018, se han realizado 627 evaluaciones de desempeño a los responsables de las unidades usuarias de Argentina, Brasil, Chile, España, México, Moldavia, y República Dominicana, evaluándose a un total de 305 proveedores. Los resultados y la clasificación obtenida se trasladan al proveedor, indicando también sus puntos débiles y aquellos que debe mejorar. En 2018, se han acordado planes de acción con 19 proveedores cuya puntuación en la medición de desempeño ha resultado insuficiente.</p>
Auditorías ESG	<p>En los proveedores clasificados con nivel de riesgo alto se exige la aportación de evidencias documentales o la realización de auditorías efectuadas desde el punto de vista de la responsabilidad corporativa. En 2018, se han realizado 116 auditorías in situ a proveedores de Naturgy, en su mayoría críticos o con gran volumen de compra, para verificar los datos aportados previamente en el cuestionario de clasificación y para obtener mayor información de aspectos relacionados con los sistemas de responsabilidad corporativa, calidad, seguridad, salud y medioambiente.</p> <p>En 2018 se han incluido proveedores críticos non-tier 1 en el proceso de auditorías ESG, realizándose dos auditorías a proveedores tier 2 y tier 3 de material considerado de alta criticidad desde el punto de vista ESG.</p>

En el caso de proveedores de categorías de compra críticas con adjudicaciones en vigor, se acuerdan mecanismos de autoevaluación y control de calidad previos a la entrega de productos o servicios, se realizan auditorías de seguimiento basadas en el nivel de

riesgo de la categoría de compra, se realiza control de calibración de equipos y se verifica que el personal que efectúa actividades de riesgo alto esté habilitado o certificado para la realización de las mismas otorgando acreditaciones o identificaciones.

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



## Desarrollo de los proveedores

La Universidad Corporativa, a través de su Universidad Extendida, ofrece una amplia oferta formativa a empresas colaboradoras externas, clientes y proveedores de Naturgy, tanto técnica como de gestión; lo que fomenta que las empresas mejoren su eficiencia operativa, incorporen metodologías innovadoras y desarrollen habilidades orientadas a la excelencia en las operaciones y el servicio.

De este modo, la Universidad Extendida contribuye al establecimiento de un modelo común de planificación y gestión, favoreciendo la profesionalización de las empresas que participan en la cadena de valor de Naturgy. La Universidad Extendida está

plenamente consolidada como socia estratégica de los negocios, con una actividad recurrente de más de 14.000 participantes anuales y 100.000 horas de formación.

Además, se realizan acciones de segmentación de proveedores mediante análisis del importe incurrido y se gestionan las relaciones con los proveedores estratégicos e importantes con el fin de obtener un beneficio mutuo y duradero, en un entorno de colaboración y eficiencia entre ambas partes, compartiendo información, alineando estrategias, buscando la mejora continua y fomentando la innovación.



### Bettercoal: garantía de compra responsable de carbón

En 2013, Naturgy se incorporó a Bettercoal, una asociación formada por un grupo de grandes empresas energéticas europeas que impulsa la mejora continua de la responsabilidad corporativa en la cadena de suministro del carbón. En concreto, esta iniciativa busca incluir prácticas sociales, ambientales y éticas en la cadena de suministro de carbón, con el objetivo de producir cambios que beneficien a los empleados, a las comunidades, a los negocios y al medioambiente.

Durante el año 2018, la compañía ha adquirido 1.299.493 toneladas de carbón (un 94% del total adquirido) bajo acuerdo formal con los proveedores, para atender los requisitos definidos por el Código Bettercoal.



## Compromiso social

[103-1], [103-2] y [103-3] (Desarrollo de las comunidades y acción social)

Aportaciones económicas **112**

Generación de riqueza y bienestar donde la compañía está presente **114**

Vulnerabilidad energética **116**

Relaciones con las comunidades **118**

Acción social en Latinoamérica **120**

Patrocinio y mecenazgo **120**

Voluntariado corporativo y participación de los empleados **121**

Fundación Naturgy **122**

### Acciones propuestas 2018

Acción social sobre vulnerabilidad energética.



Energía y movilidad inteligente para mejorar la calidad del aire.



Lanzar acciones en soporte a la difusión del Plan de Vulnerabilidad y promoción de la eficiencia energética.



Revisar y actualizar la Norma General de Patrocinio y Donación.



### Acciones previstas 2019

Consolidar el Fondo Solidario de Rehabilitación Energética y conseguir suficientes recursos para rehabilitar el máximo número de viviendas de colectivos vulnerables.

Afianzar y extender la formación en materia de gas natural vehicular en centros de formación profesional.

Implantar el Procedimiento General de Patrocinio y Donación en todos los países y sociedades.

Grado de cumplimiento:

● Terminado ● Avance elevado ● Avance intermedio ● Avance escaso ● No iniciado.

## Aportaciones económicas

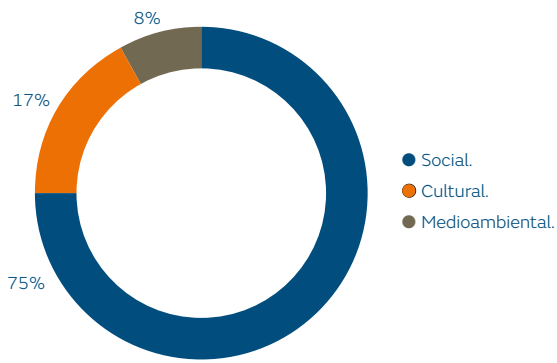
[102-12]

Las aportaciones a programas sociales tienen el objetivo de elevar el compromiso con la sociedad que rodea a la compañía. Por ello, los programas a los que se dirigen los recursos están contemplados en la estrategia de desarrollo de negocio. En 2018, la cuantía de las aportaciones ascendió a 11,01 millones de euros.

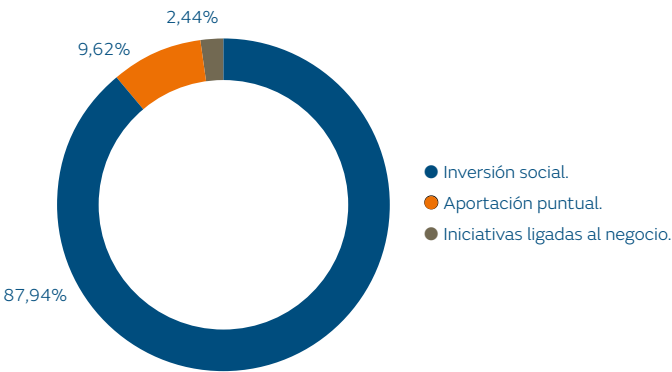
Naturgy dispone de herramientas que le permiten evaluar la reputación de los programas sociales que desarrolla para medir su resultado. Al igual que en años anteriores, la compañía ha aplicado en 2018 la metodología London Benchmarking Group (LBG), que permite obtener una visión de conjunto de la inversión social y comparar los resultados alcanzados con los de otras compañías



Distribución por tipo de acción (%)

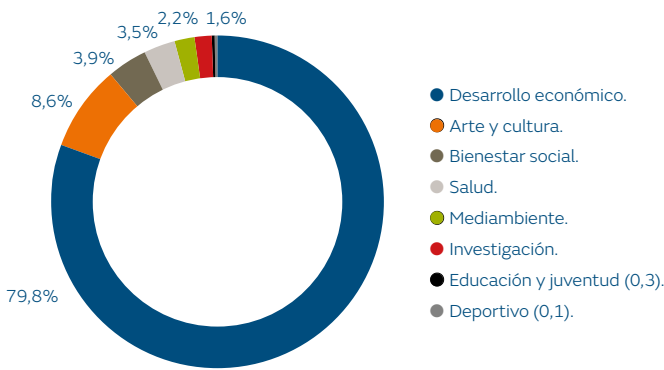


Motivación de las iniciativas (%)\*



\* Metodología London Benchmarking Group (LBG).

Área de actuación (%)\*



\* Metodología London Benchmarking Group (LBG).

Evolución de las aportaciones  
(millones de euros)

2016: **9,98**  
2017: **12,86**  
2018: **11,01**

# Generación de riqueza y bienestar donde la compañía está presente

[102-13]

Naturgy desarrolla su compromiso con la sociedad a través de cuatro líneas de actuación prioritarias, alineadas con las áreas clave de la compañía.

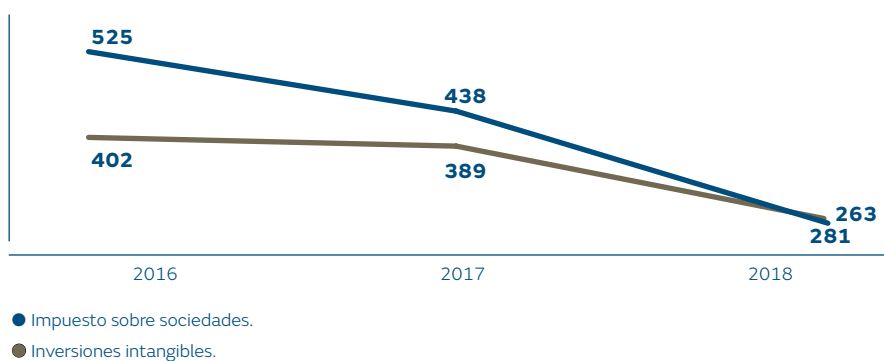
## Líneas de actuación

Patrocinio, mecenazgo y donaciones	Acción social. Centro Operativo Integrado de Latinoamérica (COIL)	Relación con las comunidades. Impacto social	Vulnerabilidad energética
Cultural Social Energía y medioambiente Fundación Naturgy	Negocios inclusivos Consumo responsable Promoción del talento	Gobierno Corporativo Gestión ambiental Infraestructura Productos y servicios Empleo Habilidades y formación Proveedores Impuestos	

Naturgy colabora activamente en prestigiosas instituciones sectoriales y empresariales, de ámbito nacional e internacional, a las que aporta su experiencia, su conocimiento y sus recursos.

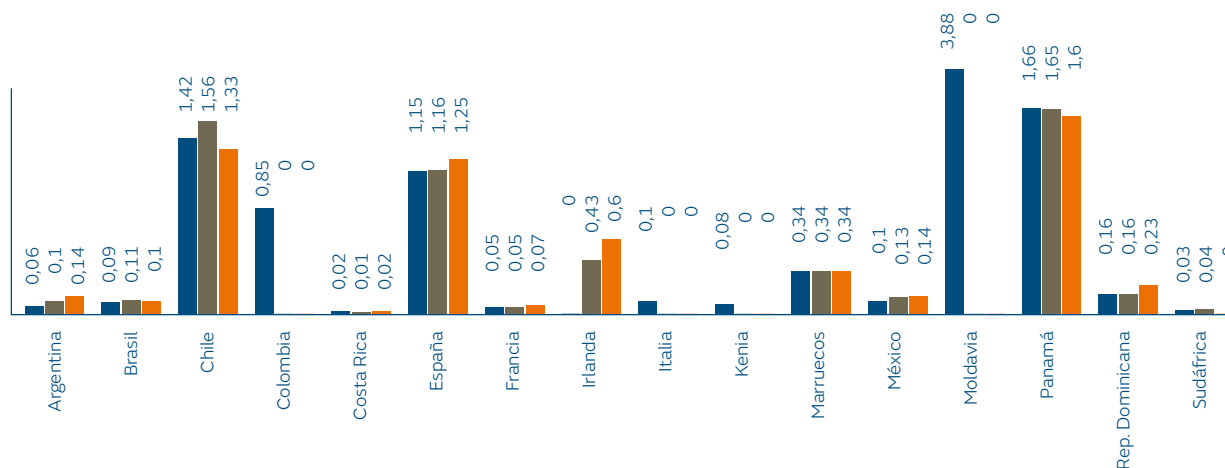
También forma parte de los órganos de gobierno de las patronales del sector eléctrico (Unesa) y del sector del gas (Sedigas), de la Cámara de Comercio Internacional y del Club Español de la Energía. Además, Naturgy es miembro de Forética y de la Asociación Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Asimismo, la compañía participa en la Fundación para la Sostenibilidad Energética y Ambiental, y en Corporate Excellence Centre for Reputation Leadership.

## Aportación a la sociedad (millones de euros)





## Contribución al PIB por países (%)



- 2016.
- 2017.
- 2018.

Nota: La contribución al PIB de las sociedades de Colombia, Italia, Kenia, Moldavia y Sudáfrica que aparecen como 0 son como consecuencia de las desinversiones producidas en dichos países y cuya explicación puede verse en el alcance de esta memoria.

## Resiliencia

Las empresas deben estar debidamente preparadas para enfrentarse a escenarios de crisis que puedan poner en peligro sus objetivos o a la propia sociedad (suministro de servicios esenciales, incendios, vertidos, etc.). En este contexto es fundamental la colaboración con entidades públicas y privadas.

Naturgy dispone de un modelo de resiliencia con el que anticipar y afrontar situaciones de crisis reduciendo su impacto en el negocio, los clientes y la sociedad. Este modelo contempla el desarrollo de Planes de Gestión de Crisis (PGC), la ejecución de programas de formación y entrenamiento para los Comités de Gestión de Crisis y equipos involucrados, y la relación con los *stakeholders* y los grupos de interés afectados.

Actualmente, Naturgy dispone de PGC en Marruecos, Egipto, Kenia, Moldavia, Chile, Brasil, México y España. En

el año 2018, se han realizado cinco simulacros de crisis, cuyo objetivo fue asegurar la eficacia en la actuación de los equipos y verificar la operatividad y la coherencia de los protocolos establecidos en los PGC.

## Acción contra el fraude energético

Una mención aparte merece el fraude energético que, más allá del impacto económico que puede ocasionar a la compañía, supone:

- La disminución de la recaudación de impuestos para la Hacienda Pública.
- Mayores costes de la energía para el usuario final.
- La competencia desleal entre empresas.
- Riesgo para la seguridad de las personas por las conexiones ilegales.

En 2018, se han desarrollado 1.699 casos de acciones de investigación y antifraude, distribuidas en Argentina, Brasil, Colombia, Panamá, México, España, Moldavia. De estas acciones, 1.428 casos han correspondido a investigaciones planificadas y a proyectos antifraude en el ámbito de la distribución eléctrica y de gas, y otros 271 casos a petición de las diferentes áreas y negocios de la compañía.

Todas estas actuaciones han supuesto la recuperación de volúmenes relevantes de energía mediante la facturación de la energía defraudada, reduciendo frías pérdidas en el ámbito de la distribución eléctrica y de gas, concretamente 2,89 GWh de energía eléctrica; lo que ha supuesto un importe recuperado de 0,388 millones de euros y 5,31 millones de m<sup>3</sup> equivalentes a 4,522 millones de euros.

Este programa pone de manifiesto la proactividad y el firme compromiso de la empresa frente a las conductas delictivas y de corrupción.



## Vulnerabilidad energética

[103-1], [103-2] y [103-3] (Acceso a la energía)

Naturgy desarrolla su actividad en zonas en las que el suministro de energía no alcanza a toda la población. Para la compañía, es una prioridad atender a las personas que viven en estas áreas. Por ello, trabaja activamente en el desarrollo de sus redes de distribución, para ofrecerles un servicio seguro.

### Modelo Inclusivo de Gasificación Integral (Argentina)

Argentina continúa desarrollando un modelo inclusivo para proporcionar acceso a la red de gas a los habitantes de barrios de bajos recursos. Así, en 2018, Naturgy, en el marco de la Revisión Tarifaria Integral acordada con el Estado Nacional, ha extendido la red de gas en más de una decena de barrios de los partidos de Moreno, Tigre, José C. Paz y Zárate, ejecutándose un total de 231.319

metros de red en beneficio de 11.388 viviendas.

Conociendo la limitación del acceso al crédito para la adecuación de las instalaciones internas de gas en los hogares de hábitat precarizado, Naturgy ha continuado desarrollando acciones que permitan a estos hogares acceder al servicio. Así, tiene en marcha líneas de crédito en colaboración con el municipio de Pilar, con la Secretaría de Vivienda a través del programa PROCREAR Mejor Hogar, gracias al cual 7.146 hogares permanecen conectados a la red y más de 6.000 obras en proceso, y junto con el Banco Ciudad, por el que 115 hogares están conectados y hay más de 626 en proceso.



## Acceso a la energía a clientes vulnerables

Naturgy es sensible a los distintos temas y situaciones que comprometen el pago del suministro. Por este motivo, facilita –mediante diferentes mecanismos la continuidad del suministro– la protección de los clientes vulnerables. Entre otros mecanismos, se encuentra el pago fraccionado, que se aplica en situaciones concretas.

La compañía ha desarrollado siempre una política proactiva contra la pobreza energética, que cubre a más del 94% de sus clientes en España, basada en convenios y en la cooperación e información de los servicios sociales municipales.

Hasta la fecha, las administraciones han trasladado a la compañía 26.562 casos de clientes vulnerables, de 885 poblaciones en todo el país, a los que se ha evitado cortar el suministro por falta de pago.

En 2018, en el ámbito de España, Naturgy ha seguido firmando nuevos acuerdos con diferentes administraciones, para proteger a clientes vulnerables y evitar el corte de suministro, según la información recibida de los servicios sociales.

### Plan de Vulnerabilidad Energética en España

Durante 2018, Naturgy ha continuado con el Plan de Vulnerabilidad Energética, implementado en toda España para proteger a los clientes vulnerables.

Con este plan se pretende intensificar las actuaciones que ya se venían realizando, sistematizar la gestión de clientes vulnerables y fortalecer la colaboración con administraciones públicas y entidades del tercer sector.

En concreto, Naturgy ha puesto en marcha un paquete específico de 20 medidas con una dotación económica de 4,5 millones de euros y un equipo de 60 empleados. Las iniciativas son de carácter tanto operativo como social, lo que permitirá hacer un seguimiento y un desarrollo integral hacia la vulnerabilidad energética.

Con este Plan, la compañía quiere dar una respuesta proactiva, enfocada a la generación de soluciones adaptadas que optimicen el ahorro en los hogares de familias que se encuentran en riesgo de vulnerabilidad. Algunos de los indicadores de 2018 son:

- Naturgy está protegiendo a 26.562 clientes de 885 poblaciones.
- Se han atendido 142.000 llamadas en el servicio de atención a clientes vulnerables.
- Se han gestionado 75.160 mails con los servicios sociales.
- Se han tramitado 406 proyectos de rehabilitación de hogares vulnerables para mejorar la eficiencia energética a través del Fondo Solidario de la Fundación.
- Se ha realizado una acción masiva de asesoramiento telefónico a clientes vulnerables sobre la mejor opción de contratación.

# Relaciones con las comunidades

[413-1], [413-2] y [OG9]

Naturgy, en el marco de su Política de Derechos Humanos, adquiere un firme compromiso con el respeto de las comunidades locales. Para la consecución de este compromiso, son aspectos clave la evaluación del impacto social que las actividades de la compañía puedan tener sobre las comunidades y la contribución a la mejora de las condiciones de vida de estas.

Naturgy dispone de una sistemática basada en la metodología Measuring Impact del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), cuyo objetivo es ayudar a definir iniciativas y programas para gestionar de manera efectiva los impactos sociales asociados a la actividad de la compañía.

Actualmente, la compañía prioriza la realización de evaluaciones de impacto social en aquellas ubicaciones donde la compañía quiera abordar nuevos proyectos de inversión. En estas evaluaciones se miden numerosos impactos; entre ellos, el impacto sobre los derechos humanos.

Como resultado de estas evaluaciones de impacto social, Naturgy pone en marcha programas adaptados a las necesidades de las comunidades, para mejorar la calidad de vida de las personas que le rodean. Los programas más destacados se llevan a cabo en:

- Central hidroeléctrica Bujagali (Uganda).
- Parque eólico de Bií-Hioxo (México).

- Central ciclo combinado Naco Nogales (México).
- Central ciclo combinado Durango (México).
- Central ciclo combinado Hermosillo (México).
- Central térmica de Nairobi (Kenia).
- Central hidroeléctrica Torito (Costa Rica).
- Central hidroeléctrica La Joya (Costa Rica).
- CGE (Chile).
- Planta fotovoltaica Sobral I (Brasil).

## Planta fotovoltaica Sobral I (Brasil)

Desde la puesta en operación en 2017 de la planta fotovoltaica Sobral I, situada en el municipio de São João do Piauí, se está llevando a cabo la implantación del Proyecto Básico Ambiental Quilombola (PBAQ), como medida de mitigación y compensación de los impactos que la planta pueda causar en las comunidades quilombolas de los territorios de Riacho dos Negros y Saco/Curtume.

El PBAQ es un programa de acciones resultado del diálogo y la participación de las comunidades según los criterios de la Fundación Cultural Palmares, quien

es responsable del seguimiento de la implantación del mismo. Las acciones realizadas en 2018, como parte del PBAQ, han sido:

- Movilización del equipo técnico social necesario para llevar a cabo la comunicación continua con la comunidad.
- Reuniones y acciones de divulgación y diálogo con la Comisión de Vecinos de la Comunidad Quilombola.
- Recuperación de las vías de acceso a las comunidades quilombolas de Elisiê y Estreito.
- Recuperación del canal de agua dulce localizado en Saco/Curtume.
- Instalación de un kit bomba solar en el pozo de la comunidad quilombola de Riacho do Anselmo.
- Construcción de un centro didáctico en la comunidad de Malhada.
- Firma de un convenio de colaboración con la Academia de Formación Sul do Piauí, gracias al cual se concederán 40 becas de formación en seguridad laboral y enfermería durante el curso 2019/20.

# Parque eólico de Bii-Hioxo (México)

Se trata de un proyecto de generación de energía eólica que produce 234 MW. Está integrado por 117 aerogeneradores y se encuentra en Juchitán de Zaragoza, Oaxaca, (México).

Naturgy, atendiendo a su firme compromiso de respeto de los

Derechos Humanos y, concretamente, de los modos de vida tradicionales, ha colaborado permanentemente con la comunidad. Así, ha puesto en marcha programas que responden a las necesidades de la comunidad y contribuyen a mejorar sus condiciones de vida. Las líneas de acción son: salud, educación, infraestructura, proyectos productivos y medioambiente.

Es importante mencionar que después de los sismos de 2017 ocurridos en la región del Istmo, la población y la zona quedaron muy afectadas, presentando

necesidades nuevas y diferentes. Ante ello, se impulsaron los siguientes proyectos: levantamiento de escombros, reconstrucción del tejido social a través de talleres y consultas, apoyo extraordinario por el sismo a propietarios de viviendas y colaboradores, participación dentro del Fondo Oaxaca-AMDEE para apoyo a bomberos, infraestructura escolar y capacitación de personal médico y psicológico.

Programas derivados del proyecto del parque eólico de Bii-Hioxo (México) en 2018	
Apoyo al desarrollo local	Adquisición de material para el desarrollo de las actividades de las comunidades de pescadores y mejora de la infraestructura viaria desde Playa Vicente
Actividades de relacionamiento y sociales con los arrendadores	Actividades de relacionamiento y sociales con los arrendadores de los terrenos para favorecer un diálogo claro y fluido
Actividades sociales y educativas para la comunidad	Talleres de educación ambiental, actividades lúdicas y deportivas, talleres psico-emocionales y de salud con alcance a más de 600 beneficiarios.



## Acción social en Latinoamérica

Para Naturgy es imprescindible que sus actividades de acción social se centren en los ámbitos geográficos en los que está presente y que se desarrollen de forma alineada con la actividad de la compañía. Para garantizar este objetivo, en 2011 se creó el Centro Operativo Integrado de Latinoamérica (COIL) de gestión de proyectos de acción social, que bajo el lema “Energía para crecer” desarrolla tres tipologías de proyectos:

### Negocios inclusivos

Iniciativas que promueven la inclusión de los sectores sociales más desfavorecidos por medio de la implementación de programas inclusivos, como el Programa de Energía del Sabor y el Programa Aulas de Formación.

### Consumo responsable

Acciones que promueven el conocimiento de la energía, la seguridad y el uso eficiente del gas. Además, buscan concienciar a diversos públicos de interés sobre la importancia de preservar el medioambiente. Dentro de esta línea, se llevaron a cabo los tradicionales programas: Programa Consumo Responsable del Gas y Programa Sembrando Futuro.

### Promoción del talento

Proyectos que fomentan los estudios y la inserción laboral de los hijos y familiares de los colaboradores de Naturgy Argentina. Destacan estos tres programas: Proyectando tu Futuro, Vocación Natural y Pasantías de Verano.

## Patrocinio y mecenazgo

Los recursos destinados a programas culturales, sociales y medioambientales se centran en aquellos proyectos que generan un mayor valor para la sociedad, a la vez que permiten reforzar el compromiso adoptado por la compañía para integrarse, de manera positiva, en cada comunidad y país donde desarrolla su actividad de negocio.

A través de la Norma General de Patrocinio y Donación de Naturgy, se establecen los principios generales de gestión de la actividad de patrocinio

y donación, así como la definición de los procesos que regulan, controlan y aseguran la total transparencia de su desarrollo. Las líneas de actuación de la compañía son:

- Apoyo a la educación: a través de actividades de colaboración, participación o patrocinio de diferentes entidades educativas en España y Latinoamérica.
- Acción social orientada a colectivos desfavorecidos: la compañía promueve la educación, la riqueza

cultural, la salud, la investigación y la inclusión de los colectivos más desfavorecidos a través de la inversión social.

- Promoción de la cultura musical, teatral y cinematográfica: contribuyendo al desarrollo de la cultura con iniciativas como ciclos musicales y temporadas artísticas.



# Voluntariado corporativo y participación de los empleados

Naturgy ha definido los objetivos del programa de voluntariado corporativo en tres planos –corporativo, empleados y entorno–, y una estructura integrada de comités en la que están incluidas las áreas tanto de Personas como de Comunicación y Medio Ambiente de todos los países que forman parte del programa (Argentina, Brasil, Colombia, España, México, Moldavia, Panamá y República Dominicana).

A lo largo de 2018, los empleados han destinado más de 7.757 horas al voluntariado, en el cual han participado 1.267 empleados en todo el mundo. Se han llevado a cabo, a nivel global, 32 acciones de voluntariado ambiental, 49 acciones de voluntariado social y 3 acciones de voluntariado energético.

## Día Solidario

Asociación creada en 1997 y gestionada por los propios empleados. Consiste en la donación voluntaria por parte de los participantes de un día de sueldo al año para la ejecución de proyectos destinados a promover la educación y la formación de la infancia y la juventud en los países donde Naturgy desarrolla su actividad.

La compañía, por su parte, dona a Día Solidario un importe igual al recaudado entre los empleados y asume los gastos de gestión con el fin de que el 100% de la recaudación se destine al proyecto anual seleccionado. Cerca de 1.500 empleados de todo el mundo participan en esta iniciativa. En 2018 estos empleados donaron 240.000 euros de sus sueldos y la compañía hizo una aportación adicional por el mismo valor, además de asumir los costes de gestión de la asociación. Desde su inicio, Día Solidario ha recaudado 2,5 millones de euros en donaciones de empleados y una cantidad igual aportada por la empresa.

Durante 2018, Día Solidario ha financiado la educación de aproximadamente 330 estudiantes en enseñanza escolar, técnica y universitaria, dentro de los proyectos ordinarios en marcha que se están ejecutando en Argentina, Brasil, Colombia, Marruecos, México, Moldavia, Nicaragua, Panamá, Chile y Portugal.

La recaudación de Día Solidario en 2018 se destinará a la ejecución de nuevos proyectos educativos en Argentina, que comenzarán en 2019.



## Fundación Naturgy

Como en años anteriores, la Fundación Naturgy está en los primeros puestos del ranking de transparencia que elabora la Fundación Compromiso y Transparencia.

Los ejes troncales de la fundación se basan en formación, divulgación y sensibilización en materia de energía y medioambiente.

Durante 2018, se han realizado quince seminarios en España, entre otras presentaciones sobre estas materias, con una participación de más de 1.667 personas. Como novedad, en el ejercicio se han iniciado dos nuevas líneas de actuación dentro del ámbito de la energía: energía y tecnología y energía y movilidad inteligente.

La previsión para 2019 es seguir desarrollando estas líneas de actuación a través de seminarios, foros y formaciones, con la firma de convenios de colaboración con empresas y comunidades autónomas.

El Plan de Vulnerabilidad Energética, programa iniciado en 2017, se ha convertido en un asunto prioritario para la Fundación. En esta línea se han renovado los acuerdos con entidades del tercer sector, como Cáritas y Cruz Roja, y se han sumado otros nuevos con distintas entidades.

Durante 2018 se ha consolidado el programa de voluntariado energético Asesoría Energética en Hogares, en el que han participado 481 voluntarios y cuyos resultados han sido de más de 1.200 familias que asistieron a los talleres de asesoramiento energético recibiendo un kit de eficiencia energética, 437 familias fueron atendidas presencialmente en sus viviendas y, de ellas, se realizaron 108 rehabilitaciones exprés.

También ha crecido la actividad formativa de la Escuela de Energía, formando en temas energéticos a trabajadores sociales de entidades públicas, ONG y familias, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas vulnerables. A lo largo del año, la escuela ha impartido 832 sesiones con una participación de 9.361 personas, de ellas el 60% son familias.

Relacionado con el convenio firmado con Cáritas, se han desarrollado más de 450 actuaciones tanto en centros y viviendas propias de la entidad como en hogares de familias atendidas, de las que se han beneficiado más de 8.000 personas.

Dentro del Plan de Vulnerabilidad, cabe destacar las siguientes iniciativas:

- Creación del Fondo Solidario de Rehabilitación Energética: el objetivo es financiar mejoras en hogares vulnerables con donaciones de particulares y de la fundación.
- Proyecto Círculo de Empleo: curso de formación para personas en paro de larga duración, para rehabilitar quince viviendas y que cuenta con el compromiso de las empresas de contratar al 25% de los participantes.
- Emprendedores sociales: cuyo objetivo es que los empleados de Naturgy impulsen iniciativas promovidas por organizaciones sin ánimo de lucro que estén relacionadas con la energía y el medioambiente. En 2018, el proyecto beneficiario de la primera edición del concurso en España ha sido "Custodiando el bosque atlántico en el río Mandeo (Galicia)".

La fundación tiene, además, un ambicioso programa de educación y divulgación en el ámbito de la energía, para trasladar a la sociedad los valores de eficiencia, consumo energético responsable y conocimiento del patrimonio industrial, y fomentar vocaciones tecnológicas y científicas para un futuro mejor para todos.

En 2018, con el objetivo de dar un nuevo impulso a su actividad educativa y facilitar el acceso a su programa didáctico en todo el territorio, la fundación ha multiplicado su participación en numerosas efemérides innovadoras, flexibles y adaptadas a todos los públicos. En 2018, las actividades educativas y divulgativas, sumadas a la exposición Itinerante Energytruck, generaron 217.940 usuarios.

En el ámbito internacional – concretamente en Argelia, Argentina, Brasil, Chile, Marruecos, México, Panamá y Sudáfrica– se desarrollaron seminarios y programas con el objetivo de promover el uso racional de los recursos energéticos y fomentar un desarrollo sostenible.



### Actividades de la Fundación Naturgy. España

	2018	2017	2016
Convenios activos con comunidades autónomas	24	24	24
Seminarios y cursos realizados	19	19	20
Jornadas realizadas del Programa Primera Exportación (PPE)	0	16	28
Presupuesto destinado en actos (% sobre el total)	50	20	45
Publicaciones	1	1	0
Artículos sobre energía y medioambiente	2	3	0

### Actividades internacionales de la Fundación Naturgy

	2018	2017	2016
Actividades	12	15	17
Presupuesto de actividades internacionales (% sobre total)	12	14	24
Países en los que desarrolla su actividad	7	9	11

La web [www.fundacionnaturgy.org](http://www.fundacionnaturgy.org) pone a disposición información detallada sobre la actividad de la Fundación Naturgy.



## Integridad y transparencia

La integridad es clave en el éxito de la compañía **124**

Modelo de Gestión del Código Ético **125**

Fiscalidad **128**

Política de Derechos Humanos **129**

Incumplimientos y multas **129**

### Acciones propuestas 2018

### Acciones previstas 2019

Lanzamiento de la Política de Conflicto de Interés.



Lanzamiento del Plan de Comunicación de Compliance.



Desarrollo del Plan de Comunicación de compliance

Auditar la implantación de la política de DDHH.



Aprobar la actualización del texto de la política de derechos humanos a los conceptos y terminología de los Principios Rectores sobre empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas.



Actualización de la Política de derechos humanos

Grado de cumplimiento:

● Terminado ● Avance elevado ● Avance intermedio ● Avance escaso ● No iniciado.

## La integridad es clave en el éxito de la compañía

[102-16]

La compañía dispone de un enfoque de gestión basado en diversas políticas, procedimientos y herramientas específicas, enmarcados en el Código Ético de Naturgy. Entre estos mecanismos, destacan el Modelo de Gestión del Código Ético, el Modelo de Prevención Penal, las políticas y planes antifraude y anticorrupción, las políticas fiscales y la Política de Derechos Humanos de la compañía.

Estos elementos persiguen asegurar que las actividades de Naturgy y las de sus empleados y proveedores cumplan con las leyes y estándares aplicables en

todos los países en los que lleva a cabo alguna actividad de negocio. Además, aspiran a generar un comportamiento impecable, basado en los valores éticos y compromisos formales de conducta, así como a prevenir y detectar cualquier incumplimiento en tiempo y forma.

De los mismos se derivan indicadores para gestión, control y supervisión del comportamiento ético de la compañía, lo que permite medir la efectividad de los programas implantados y el desarrollo de nuevos planes de mejora adaptados a las necesidades específicas del negocio.



# Modelo de Gestión del Código Ético

[102-16] y [102-17]

El Código Ético de Naturgy, formulado y aprobado por el Consejo de Administración, es el documento que establece las pautas que han de presidir el comportamiento ético de los administradores y empleados de Naturgy en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones y las interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés.

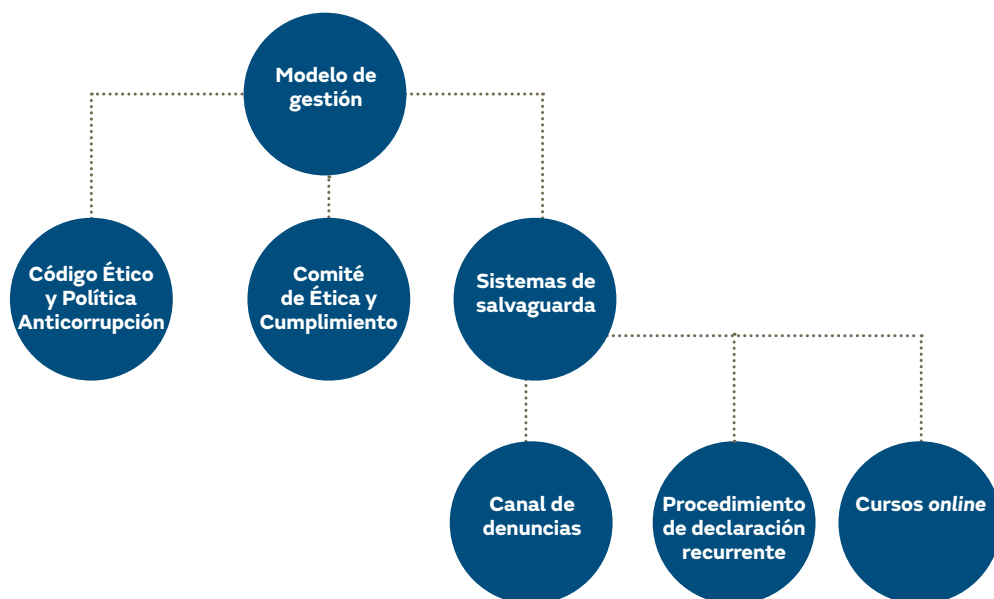
Desde su aprobación en 2005, el Código Ético ha sido renovado periódicamente para adaptarlo a las nuevas realidades a las que se enfrenta la compañía. En él se recogen los compromisos asumidos por Naturgy en materia de buen gobierno,

responsabilidad corporativa y en cuestiones relacionadas con la ética y el cumplimiento normativo. Asimismo, Naturgy dispone de una Política Anticorrupción, como extensión del capítulo 4.7. “Corrupción y soborno” del Código Ético, dando cumplimiento a la legislación nacional e internacional en esta materia.

La compañía cuenta, además, con un Modelo de Gestión del Código Ético y de la Política Anticorrupción, liderado por la Unidad de Compliance, cuyos objetivos son velar por su difusión, conocimiento, aplicación y cumplimiento.

Este modelo de gestión establece que la Comisión de Auditoría –a nivel de Consejo de Administración– deberá recibir informes periódicos del Comité de Ética y Cumplimiento, en los que se tratan las materias más relevantes relacionadas con la difusión y el cumplimiento del Código Ético y la Política Anticorrupción.

## Componentes del modelo de gestión



## Comité de Ética y Cumplimiento

2018, la Comisión del Código Ético ha cesado su actividad, y sus funciones han sido asignadas íntegramente al Comité de Ética y Cumplimiento, que reporta sus actuaciones a la Comisión de Auditoría y Control.

Asimismo, este comité, presidido por el Chief Compliance Officer (CCO), ha cambiado su composición en el año 2018, y ha pasado a estar formado por los máximos responsables de algunas de las unidades más directamente involucradas en los asuntos contemplados en el Código Ético.

Las funciones del Comité de Ética y Cumplimiento en esta materia son:

- Fomentar la difusión y conocimiento del Código Ético.
- Interpretar el Código Ético y orientar las actuaciones en caso de duda o conflicto.
- Facilitar y gestionar una vía de comunicación a todos los empleados, proveedores y empresas colaboradoras.

A nivel internacional, Naturgy cuenta con comités locales en los países de mayor actividad de la compañía, que permiten asegurar la existencia de procedimientos de salvaguarda en dichos países.

En 2018, el Comité de Ética y Cumplimiento celebró cinco reuniones de trabajo.

Naturgy espera de todos sus empleados un alto nivel de compromiso con el cumplimiento de su Código Ético y su Política Anticorrupción y, por ello, hace hincapié en transmitir la cultura de integridad de la compañía. Su incumplimiento se analiza de acuerdo con los procedimientos disciplinarios internos, la normativa legal y los convenios vigentes.

Tras la entrada en vigor de la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, y de conformidad con lo previsto en la misma, el canal de denuncias de Naturgy permite realizar consultas y denuncias anónimas. En 2018:

- Un 24% de las notificaciones tuvo relación con el respeto a las personas, siendo todas ellas resueltas de manera adecuada.
- No se recibieron denuncias relativas a cuestiones de explotación laboral o infantil o relacionadas con los derechos de las comunidades locales y los derechos humanos.

Durante 2018, Naturgy ha gestionado diversas situaciones disciplinarias por supuestos derivados de denuncias ante el Comité de Ética y Cumplimiento, o propios de situaciones reguladas en el Código Ético o en la Política Anticorrupción. En total, se han gestionado 5 faltas leves, 17 faltas

graves y 9 faltas muy graves, de las que 8 derivaron en despidos.

En 2018, no ha sido necesaria la reparación de daños relativa a impactos relacionados con casos detectados en materia de derechos humanos.

## Modelo de prevención penal y políticas

La compañía dispone de un modelo de prevención penal que es actualizado anualmente. Así, en 2018, el modelo ha sido objeto de un proceso de adecuación a la nueva estructura organizativa operada en el seno de Naturgy.

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

Cada año, ese modelo es evaluado por un tercero independiente. En 2018, este proceso de evaluación se completó en el mes de diciembre y el informe emitido sobre el diseño y la eficacia del modelo fue satisfactorio.

Asimismo, en 2018 el modelo también ha sido objeto de un *gap analysis* por parte de un experto independiente con el fin de identificar elementos de mejora que permitan someter el modelo al proceso de certificación conforme a las normas UNE 19601 (sistemas de gestión de compliance penal) e ISO 37001

(sistemas de gestión antisoborno). A nivel internacional, Naturgy también implanta de forma progresiva modelos de prevención penal en los países con legislación en materia de responsabilidad penal de la persona jurídica.

Durante 2018, se ha seguido con el curso online de formación –obligatorio para todos los empleados– sobre el Modelo de Prevención Penal, Código Ético y Política Anticorrupción. El curso enfatiza en la relevancia de su cumplimiento, asegura la ejecución de actividades preventivas de control y da a conocer a todos los empleados el estado actual en estas materias.

## Planes antifraude y anticorrupción

La política anticorrupción establece los principios que deben guiar la conducta de todos los empleados y administradores de las empresas de Naturgy respecto a prevención, detección, investigación y remedio de cualquier práctica corrupta en el seno de la organización.

Así, quedan bajo un único instrumento todas las acciones realizadas en este ámbito para evitar cualquier conducta que pudiera constituir fraude o corrupción y que derivara en situaciones perjudiciales para la compañía, sus administradores y sus empleados desde el punto de vista legal o reputacional. Estos planes y medidas contemplan la investigación de los episodios, la definición de soluciones y el establecimiento de medidas disciplinarias.

### Medidas adoptadas para la prevención del blanqueo de capitales

El Modelo de Prevención Penal de Naturgy se sustenta en un análisis de los riesgos penales, incluyendo el relativo al blanqueo de capitales, estableciendo los controles necesarios para evitar la comisión de dicho delito.

1	2	3
Prevención	Detección	Reacción y respuesta
Código Ético		
Política Anticorrupción		
Procedimiento de Due Diligence de Contraparte	Revisión y auditoría del Modelo de prevención penal por un tercero independiente	Protocolo de investigación y respuesta
Norma General de Contratación Externa	Revisiones del área de Auditoría Interna	Regimen sancionador
Procedimiento sobre otorgamiento del Nivel de Firma	Sistema de control interno de la información financiera	Colaboración con las autoridades competentes de cada país ante situaciones sospechosas
Procedimiento de Control Interno	Canal de denuncias	

## Áreas clave contempladas en el enfoque del Programa Anticorrupción de Naturgy

- Establecimiento de una cultura antifraude y anticorrupción mediante la formación y la concienciación.
- Implantación de medidas proactivas para la evaluación del riesgo de fraude y corrupción, la monitorización y los controles.
- Desarrollo de medidas y planes de respuesta ante situaciones que constituyan fraude y corrupción.

Cabe señalar que Naturgy, dentro de su Programa Anticorrupción, desarrolla acciones recurrentes de formación con

objeto de divulgar su compromiso en la lucha contra la corrupción y asegurar que sus administradores, empleados y proveedores dispongan de la información adecuada y suficiente para actuar en esta materia.

Asimismo, Naturgy tiene implantada una Política de Atenciones Empresariales, en el marco del Código Ético y la Política Anticorrupción, cuyo objeto es regular las condiciones en las que administradores y empleados de Naturgy pueden aceptar u ofrecer atenciones empresariales a contrapartes de negocio en el marco del desempeño de sus funciones

profesionales, de manera que se asegure el efectivo cumplimiento de los principios establecidos en el Código Ético y en la Política Anticorrupción, para evitar así el influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto con entidades públicas como privadas. En el año 2018 se ha realizado una campaña de divulgación específica sobre esta política, dirigida a todos los empleados.

Además, en todas las operaciones de riesgo, la compañía cuenta con un procedimiento de due diligence de contraparte que se aplica de forma sistemática, con el objetivo asegurar que se ejecuten los análisis y evaluaciones del riesgo reputacional y de corrupción de una forma eficiente y homogénea cuando intervengan terceros en las relaciones de negocio de las compañías que forman Naturgy.

## Fiscalidad

En 2018, el Consejo de Administración, con el informe favorable de la Comisión de Auditoría, ha aprobado la Estrategia Fiscal y la Política de Control y Gestión de Riesgos Fiscales, que regula los principios básicos que deben guiar la función fiscal de Naturgy, así como las principales líneas de actuación para mitigar y guiar el correcto control de los riesgos fiscales. Las políticas fiscales de Naturgy se encuentran alineadas con la Política de Responsabilidad Corporativa de la compañía y con su Código Ético, el Código de Buenas Prácticas Tributarias (CBPT) y las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para empresas multinacionales.

## Sin presencia en paraísos fiscales

A cierre del ejercicio 2018, Naturgy no tiene ninguna sociedad en ningún territorio considerado como paraíso fiscal atendiendo a la normativa española que determina qué países son considerados como tales (Real Decreto 1080/1991, de 5 de julio y Real Decreto 116/2003, de 31 de enero).

Para la participación del 95% en Buenergía Gas & Power, Ltd. –sociedad tenedora indirectamente de una única participación industrial que desarrolla la actividad de generación eléctrica por ciclo combinado de gas en Puerto Rico: Ecoeléctrica, L.P.–, que se encontraba domiciliada en las Islas Caimán, el 2 de febrero de 2018 se completó el cambio de domicilio social a Puerto Rico.

Asimismo, para la participación del 52,2% en Gasoducto del Pacífico (Cayman), Ltd. –sociedad sin actividad incorporada al grupo como consecuencia de la adquisición del grupo CGE–, que se encontraba domiciliada en las Islas Caimán, el 12 de enero de 2018 se completó la liquidación de la sociedad y su disolución se produjo con la baja efectiva del registro público de compañías el 12 de abril de 2018.

## Contribución fiscal

Naturgy presta una atención prioritaria al cumplimiento de su obligación de pagar los impuestos que, de acuerdo con las normas aplicables, resulten debidos en cada territorio. En 2018, la contribución fiscal total de Naturgy ha ascendido a 3.268 millones de euros.



## Política de Derechos Humanos

Desde 2011, Naturgy cuenta con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Comité de Dirección. En 2018, se realizó un exhaustivo análisis de la política con el fin de asegurar su completo alineamiento con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresa y Derechos Humanos.

Esta política es la respuesta de la compañía a las crecientes exigencias del entorno y adquiere todo su sentido en aquellas ubicaciones en las que la legislación local no ofrece un nivel adecuado de protección de los derechos humanos. En estos casos, Naturgy se compromete a garantizar una protección equivalente a la del resto de áreas en las que desarrolla su actividad.

El conocimiento y cumplimiento de la política se refuerza a través de un curso online de obligado seguimiento por todos los empleados. Hasta finales de 2018, 7.508 personas\* habían realizado el curso.

\*El descenso respecto a 2017 se debe a las desvinculaciones y a la venta de filiales del grupo.

Además, tal como establece esta política, la compañía trabaja activamente para incorporar los asuntos relacionados con los derechos humanos en los procesos de análisis de nuevas inversiones, e introduce esta variable en las evaluaciones de impacto social que se realizan.

### Formación en derechos humanos a responsables de seguridad

La formación en materia de derechos humanos está enfocada a las características de cada uno de los países donde Naturgy tiene contratados servicios de vigilantes de seguridad y a las actividades que desempeña la compañía en cada uno de ellos, lo que permite una formación más específica y efectiva.

En 2018, han prestado servicio activo 633 vigilantes de seguridad en España, Marruecos, Moldavia, Argentina, Brasil, Chile, México, Panamá y República Dominicana; de los cuales, 597 (un 94,31%) han participado en los diferentes cursos de actualización en materia de seguridad privada, y 431 (un 68,09 %) en cursos de actualización de conocimientos y formas de actuación en el respeto de los derechos humanos, dedicándose un total de 2.941 horas.

Además, se adoptan las mejores prácticas vigentes, tomando como referencia iniciativas como los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos y los Principios Básicos de las Naciones Unidas sobre el empleo de la fuerza y de armas de fuego para el personal perteneciente a empresas de vigilancia y seguridad que la compañía contrata.

## Incumplimientos y multas

En España, en el ámbito de minoristas, en 2018 se ha registrado una multa de 600.000 euros –en firme–, por no cumplir con el requerimiento de la Administración por el que se ordenaba dar de baja un contrato.

Además, en 2018 han sido confirmadas dos sanciones –impuestas en 2014– a las centrales nucleares de Trillo y Almaraz, por no adaptarse a la

legalidad en plazo, por un importe de 1.035.000 euros y 339.000 euros, respectivamente.

En Chile, CGE ha sido objeto de una multa administrativa, por un importe de 413.681 euros –confirmada por Corte de Apelaciones y pendiente de presentación ante la Corte Suprema–, por una infracción al artículo 139 de la Ley General de Servicios Eléctricos

(falta de mantenimiento) por una falla en línea 66 kV Los Peumos - Curacautín, que ha afectado a 11.002 clientes por cuatro horas y tres minutos.

No ha habido sanciones por prácticas monopolísticas.



## Proceso de elaboración del informe. Materialidad

Enfoque de materialidad	130
Alcance de la información	136
Cumplimiento con los estándares de referencia	137
Verificación	139
Consultas e información adicional	139

## Enfoque de materialidad

Naturgy se ha basado en los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), conocidos como GRI Standards, para la elaboración del presente Informe de Responsabilidad Corporativa 2018.

La compañía considera que el informe se ha elaborado de acuerdo con los GRI Standards en su nivel comprehensive.

Un año más se ha aplicado la metodología Materiality Disclosures, que revisa la definición de los aspectos materiales, su alcance y la información sobre el compromiso de las partes interesadas.

Como novedad, en el año 2018, y ante la aprobación de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad, se ha realizado un análisis de materialidad atendiendo a las

recomendaciones del Real Decreto-ley 18/2017, alineado con los compromisos y la estrategia de la compañía en responsabilidad corporativa e integrando el análisis del grado de cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los países donde la compañía tiene presencia.

Asimismo, se ha realizado una identificación de asuntos materiales en eventos y noticias a través de las herramientas KPMG Eye on Earth y Buzzsumo, que recogen información de más de 300.000 fuentes distintas, entre las que se encuentran diarios digitales de 190 países de todo el mundo, redes sociales, webs de multinacionales o webs gubernamentales.

Los asuntos materiales identificados a nivel corporativo son aquellos que:



Resultan de mayor relevancia desde el punto de vista de las responsabilidad corporativa y el reporting.



Pueden promover un cambio más significativo en términos de impacto económico, ambiental y social.



Son considerados de mayor relevancia por los grupos de interés de la compañía.

## Listado de asuntos materiales a nivel corporativo

[102-47]

Naturgy ha identificado once asuntos materiales de máxima relevancia; además de otros quince asuntos relevantes..

	#	Asunto identificados	Carácter del asunto
Asuntos de máxima relevancia	1	Emisiones y cambio climático.	Ambiental.
	2	Seguridad y salud ocupacional.	Social.
	3	Acceso a energía.	Social.
	4	Desarrollo de las comunidades locales y acción social.	Social.
	5	Innovación y tecnología sostenible.	Económico.
	6	Atención y satisfacción del cliente.	Económico.
	7	Biodiversidad.	Ambiental.
	8	Retención y desarrollo del talento.	Social.
	9	Eficiencia energética y consumo de energía.	Ambiental.
	10	Evaluación de la cadena de suministro.	Económico.
	11	Diversidad e igualdad.	Social.
Otros asuntos de interés	12	Compras responsables.	Económico.
	13	Empleabilidad y empleo.	Social.
	14	Seguridad y salud de los consumidores y de la sociedad.	Social.
	15	Anticorrupción.	Económico.
	16	Gestión de fugas, vertidos y residuos.	Ambiental.
	17	Evaluación de los derechos humanos.	Social.
	18	Gestión de agua.	Ambiental.
	19	Prácticas de competencia.	Económico.
	20	Fiscalidad.	Económico.
	21	Cumplimiento socioeconómico y ambiental.	Económico.
	22	Influencia política y lobby.	Económico.
	23	Impactos económicos indirectos.	Económico.
	24	Materiales utilizados, reciclados y reutilizados.	Ambiental.
	25	Libertad sindical y gestión de relaciones con los trabajadores.	Social.
	26	Ciberseguridad y seguridad de la información.	Económico.

Nota: cada país tiene una priorización diferente en función de su agenda en responsabilidad corporativa.

## Proceso para la identificación de asuntos materiales

[102-46] y [102-49]

Para la actualización de los asuntos materiales realizada en 2018, se ha partido de los 33 estándares específicos definidos por GRI, y se han adaptado a las características propias de la compañía.

Asimismo, para la priorización y la definición de los asuntos materiales se han realizado entrevistas con diferentes áreas de la compañía y con grupos de interés externos, y se han incluido otros inputs, tanto internos como externos.

Para cada uno de los once asuntos materiales identificados, Naturgy ha recopilado, identificado y analizado la siguiente información en su estudio de materialidad:

- Qué es material:
  - Definición y descripción del asunto.
  - Subasuntos materiales.
  - Relevancia para el negocio, para el sector, el impacto que puede producir en las actividades y la regulación al respecto.
  - Eventos relevantes para los grupos de interés relacionados con el asunto.
- Referencias formales de *reporting*:
  - Indicadores de los GRI Standards relacionados con el asunto.
  - Líneas estratégicas del Plan de Sostenibilidad que consideran el asunto.

- Enfoque de gestión, respondiendo a los GRI Standards y a la ISO 19600 de gestión de compliance:
  - Cómo gestiona Naturgy el asunto (políticas, estrategias, herramientas, iniciativas y objetivos).
  - Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) asociado con el asunto.
  - Grupo de interés vinculado con el asunto.

## Fuentes y grupos de interés consultados

En la identificación y la priorización de los asuntos materiales se tuvieron en cuenta las siguientes fuentes:

- Marco de referencia para la elaboración de informes de sostenibilidad: 33 estándares específicos de Global Reporting Initiative (GRI Standards) e informe GRI Sustainability Topic for Sectors.
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Materiality Map.
- Entrevistas internas: entrevistas con las principales áreas de la compañía.
- Entrevistas externas: entrevistas con grupos de interés externos.
- Análisis reputacional: riesgos reputacionales identificados por la compañía.
- Política de Responsabilidad Corporativa: asuntos recogidos en la política.
- Temas relevantes identificados y analizados.
- Inversores: asuntos materiales identificados por RobecoSAM para el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y asuntos materiales identificados por otros analistas como FTSE4Good, MSCI, Sustainalytics y Vigeo Eiris.
- Noticias en prensa y redes sociales: análisis de los principales eventos a nivel mundial de interés para cada asunto producidos durante el año.
- Principales riesgos: The Global Risks Report 2018 y Global Risks of Highest Concern for Doing Business de World Economic Forum.
- Benchmark: compañías del sector con alto desempeño en responsabilidad corporativa.
- Integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Regulación: Proyecto de Ley de Información No Financiera y Diversidad.

## Revisión de los asuntos materiales por país donde tiene actividad Naturgy

Naturgy ha identificado la relevancia de cada asunto material en cada uno de los países en los que tiene operación, según la agenda de cada país, teniendo en cuenta el grado de consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los países y estableciendo los objetivos prioritarios en los que la compañía debe enfocarse a través de compromisos a nivel local para contribuir a la consecución de estos.

La compañía ha analizado los siguientes países: Alemania, Argelia, Argentina, Australia, Bélgica, Brasil, Chile, Costa Rica, Egipto, España, Francia, Holanda, India, Irlanda, Italia, Jamaica, Japón, Jordania, Luxemburgo, Marruecos, México, Omán, Pakistán, Panamá, Perú, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, República Dominicana, Singapur y Sudáfrica.

## Mapa de asuntos materiales

[102-46], [102-49]

Con el objetivo de dar respuesta a los requerimientos de los GRI Standards se presenta un mapa de asuntos materiales en el que se identifica qué es material para Naturgy y dónde es relevante. Respecto a este último criterio, Naturgy identifica la materialidad del asunto bajo tres puntos de vista:

- Punto de la cadena de valor en que el asunto es material.
- Impacto del aspecto dentro o fuera de la compañía y, en consecuencia, el grupo de interés afectado.
- Localización geográfica. Para determinar los países en los que los asuntos son materiales es necesario realizar un cruce de la siguiente tabla con el mapa de actividad situado al inicio del presente informe. De este modo, y bajo la filosofía de gestión integrada y homogénea que rige en Naturgy, el asunto será material en aquellos países en los que se desarrolle la actividad de la cadena de valor en la que este es material.



#	Aspectos materiales para Naturgy	GRI Standard relacionado con el asunto material	Carácter
1	Emisiones y cambio climático	305: Emisiones.	MA
2	Seguridad y salud ocupacional	403: Seguridad y salud ocupacional. EU25: Heridos o víctimas entre el público debido a actividades de la compañía.	SO
3	Acceso a energía	EU26: Población sin servicio en áreas cuya licencia de distribución o servicio ha sido concedida a la compañía. EU27: Desconexiones a clientes residenciales por impagos. EU28: Frecuencia de cortes de energía eléctrica. EU29: Duración media de cortes de energía. EU30: Disponibilidad media de las centrales, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio.	SO
4	Desarrollo de las comunidades y acción social	413: Comunidades locales. EU22: Personas físicas o económicamente desplazadas y compensación recibida. OG10: Descripción de disputas significativas con las comunidades locales y pueblos indígenas. OG11: Instalaciones que han sido desmanteladas e instalaciones en proceso de desmantelamiento .	SO
5	Innovación y tecnología sostenible	OG2: Cantidad total invertida en energías renovables.	EC
6	Atención y satisfacción del cliente	417: Marketing y etiquetado.	EC
7	Biodiversidad	304: Biodiversidad. EU13: Biodiversidad de los hábitats de áreas circundantes. OG4: Número y porcentaje de ubicaciones de operación en los que se ha evaluado y controlado el riesgo para la biodiversidad.	MA
8	Retención y desarrollo de talento	102-7: Dimensión de la organización (n.º empleados). 102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores. 404: Formación y educación.	SO
9	Eficiencia energética y consumo de energía	302: Energía.	MA
10	Evaluación de la cadena de suministro	102-9: Cadena de suministro. 102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro. 308: Evaluación ambiental de los proveedores. 404: Formación y educación. 414: Evaluación social de proveedores.	EC
11	Diversidad e igualdad	401: Empleo. 405: Diversidad e igualdad de oportunidades. 406: No discriminación.	SO

Etapas de la cadena de valor donde los asuntos materiales tienen mayor impacto							Impacto del aspecto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés	Capítulo del Informe de Responsabilidad Corporativa 2018 que trata el asunto
Electricidad			Gas					
Generación	Distribución	Comercialización	Aprovisionamiento	Transporte	Distribución	Comercialización		
●	●		●	●	●		Sociedad y administraciones.	Gestión responsable del medioambiente.
●	●		●	●	●		Empleados y proveedores.	Seguridad y salud.
●	●	●	●	●	●	●	Clientes, sociedad, administraciones y organismos reguladores.	Compromiso social.
●	●	●	●	●	●	●	Sociedad.	Compromiso social.
●	●	●	●	●	●	●	Clientes.	Innovación vanguardista y sostenible / Excelencia en el servicio.
	●	●			●	●	Clientes.	Excelencia en el servicio.
●	●		●	●	●		Sociedad.	Gestión responsable del medioambiente.
●	●	●	●	●	●	●	Empleados y proveedores.	Interés por las personas.
●	●	●	●	●	●	●	Clientes y sociedad.	Gestión responsable del medioambiente.
●	●	●	●	●	●	●	Proveedores.	Cadena de suministro responsable.
●	●	●	●	●	●	●	Empleados y proveedores.	Interés por las personas.

## Alcance de la información

[102-48], [102-49] y [102-50]

Los datos financieros y no financieros de Naturgy presentados en este informe son consolidados y hacen referencia a todas las actividades llevadas a cabo durante el año 2018 como operador global de gas y electricidad, aunque existen particularidades en algunos capítulos.

Como consecuencia del proceso de desinversión del negocio de minería en Sudáfrica formalizado en el ejercicio 2018, descrito en la Nota 11 “Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos mantenidos para la venta y actividades interrumpidas” de las cuentas anuales consolidadas, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio 2017 y las magnitudes operativas del período 2017 han sido reexpresadas, a efectos comparativos, con la información relativa al ejercicio 2018 en aplicación de la NIIF 5.

En 2018, esta información de actividades interrumpidas hace referencia a las sociedades de Moldavia, Kenia y Sudáfrica. Las sociedades de Kenia y Sudáfrica se han vendido antes de la finalización del año,

lo que ha supuesto una dificultad adicional para obtener algunos de los indicadores. Con el objetivo de aclarar el perímetro utilizado en los indicadores y proporcionar la mayor transparencia posible, en cada capítulo del informe de responsabilidad corporativa, se especifican con una nota a pie de página aquellos indicadores para los que no ha sido posible la obtención de alguno de esos países.

En el ámbito de recursos humanos, la información reportada corresponde a los países en los que Naturgy está presente y tiene constituidas sociedades con personal contratado adscrito a ellas y en donde la compañía realiza una gestión centralizada de sus políticas de recursos humanos, excepto el número de empleados y el porcentaje de hombres/mujeres, que tienen en cuenta todos los empleados del grupo según perímetro de consolidación. Aquellos indicadores que representan la evolución a lo largo del año recogen la información de las sociedades mantenidas para la venta, siempre que no se especifique lo contrario en una nota a pie de página, mientras que los indicadores que representen

información a cierre de año, no incluirán la información de dichas sociedades.

En el apartado de medioambiente, la información presentada hace referencia únicamente a aquellas sociedades o actividades en las que la participación es igual o superior al 50%, que tienen capacidad de influencia en la gestión ambiental y que cuentan con una capacidad de impacto significativo, considerando los datos globales.

En cuanto a la información en materia de cumplimiento, el informe presenta las multas superiores a 60.000 euros impuestas en 2018 y firmes en vía administrativa.

La relación completa de empresas que integran Naturgy a 31 de diciembre de 2018 figura en el Anexo I “Sociedades de Naturgy” de las cuentas anuales consolidadas.

Asimismo, las variaciones en el perímetro de consolidación se describen en el Anexo II de las cuentas anuales consolidadas.



# Cumplimiento con los estándares de referencia

[102-46] y [102-54]

La compañía ha elaborado su informe conforme a los GRI Standards, e incluye la información adicional aplicable requerida por los suplementos de “Utilities” y “Oil and gas”. Con ello, la compañía considera que el informe se ha elaborado de acuerdo con los GRI Standards en su nivel *comprehensive*. La elaboración del informe también se ha basado en la norma AA1000 AP (2018) y en el United Nations Guiding Principles Reporting Framework.

- **Norma AA1000 AP (2018).** El propósito de esta norma es proporcionar a las organizaciones un conjunto de principios para enmarcar y estructurar la forma en la que entienden, gobiernan, administran, implementan, evalúan y rinden cuentas de su desempeño en sostenibilidad.
- **Global Reporting Initiative.** De acuerdo con las recomendaciones de Global Reporting Initiative, la presentación equilibrada y razonable del desempeño de la organización requiere de la aplicación de ciertos principios para determinar el contenido de la información pública elaborada en la materia y para garantizar la calidad de la misma.
- **United Nations Guiding Principles Reporting Framework.** El objetivo de este marco es que las compañías reporten toda la información relacionada con los derechos humanos, en línea con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

La consideración de los principios expuestos en la siguiente tabla garantiza que la información reúna las debidas garantías exigidas por los estándares anteriores.

## Aplicación de la norma AA1000 AP (2018) [102-56]

- **Inclusividad.** Con relación a este principio, resulta especialmente relevante la información presentada por Naturgy en el capítulo de este informe acerca de las acciones de diálogo con grupos de interés.
- **Relevancia.** Los temas prioritarios para Naturgy son aquellos incluidos en su Política de Responsabilidad Corporativa, aprobada en diciembre de 2015. Este informe se estructura de acuerdo a los mismos. Además, el estudio de materialidad determina el contenido de este informe.
- **Capacidad de respuesta.** Se incluyen los principales indicadores de desempeño de la compañía, así como sus principales políticas y sistemas de gestión en los ámbitos considerados.
- **Impacto.** Las organizaciones deben vigilar, medir y ser responsables de cómo sus acciones afectan a sus ecosistemas más amplios.

## Principios para la elaboración de este informe (GRI) [102-46]

- **Participación de los grupos de interés.** La compañía ha identificado a sus grupos de interés y sus expectativas y ha concretado acciones para establecer con ellos un diálogo bidireccional. Este proceso se detalla en los apartados correspondientes al diálogo con los grupos de interés y al gobierno de la responsabilidad corporativa.
- **Contexto de sostenibilidad.** El informe analiza el desempeño de la compañía en el contexto de las exigencias económicas, ambientales y sociales de su entorno social y de mercado. Los apartados correspondientes al Modelo de Negocio, Estrategia y Oportunidades Sostenibles ahondan específicamente en este ámbito.
- **Materialidad.** Se han considerado como materiales los asuntos identificados en el estudio de materialidad y que han sido incluidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2018.
- **Exhaustividad.** El esquema de contenidos ha sido definido con la participación de los responsables de las principales áreas de gestión de la compañía. Esto asegura que se hayan considerado los principales aspectos e impactos de cada una de las áreas de actividad de Naturgy sobre su entorno y sobre sus propios objetivos de negocio.

### Calidad de la información divulgada [102-52]

- **Precisión.** Toda la información descrita en el informe es necesaria y se presenta lo suficientemente detallada para que los grupos de interés de la compañía puedan valorar adecuadamente el desempeño de esta.
- **Equilibrio.** El informe expone claramente los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización, lo que permite hacer una valoración razonable del mismo.
- **Claridad.** La información presentada se expone de una manera comprensible y accesible. Para facilitar su correcta comprensión se evita el uso de tecnicismos. Asimismo, se emplean gráficos, esquemas, tablas e indicadores para describir los impactos más relevantes de la compañía y agilizar la lectura del documento.
- **Comparabilidad.** La información contenida en este informe es consistente y permite analizar la evolución en el desempeño de la compañía a lo largo del tiempo.
- **Fiabilidad.** Los datos recogidos en este informe han sido verificados por EY. Para su elaboración se han tenido en cuenta los cuatro principios exigidos por la norma AA1000 AP (2018) de AccountAbility, y si lo expuesto responde a los requerimientos y preocupaciones de los grupos de interés.
- **Periodicidad.** Naturgy publica sus informes de responsabilidad corporativa con carácter anual, tan pronto como la información está disponible, a fin de que los grupos de interés puedan hacer una lectura adecuada de la compañía.

### United Nations Guiding Principles Reporting Framework

- Establecer los derechos humanos en el contexto del negocio.
- Cumplir un umbral mínimo de información.
- Demostrar la mejora continua.
- Enfoque en el respeto a los derechos humanos.
- Abordar los impactos más severos en derechos humanos.
- Proporcionar ejemplos equilibrados de zonas geográficas relevantes.
- Explicar cualquier omisión de información importante.

## Verificación

[102-56]

La integridad, la robustez y la veracidad de la información contenida en este informe son preservadas por las políticas y los procedimientos incorporados en los sistemas de control interno de Naturgy, y tienen por objeto, entre otros, asegurar la correcta presentación de la información de la compañía ante terceros.

Dentro de las citadas políticas, y en el marco de las recomendaciones de Global Reporting Initiative, Naturgy encarga anualmente una verificación

externa de los contenidos de su informe.

Esta revisión es realizada por un experto independiente, EY, que revisa la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Corporativa a lo señalado en las recomendaciones de Global Reporting Initiative y del estándar AA1000 AP (2018).

Como resultado del proceso, se elabora un informe de aseguramiento

independiente donde se incluyen los objetivos y alcance de la revisión, así como los procedimientos de verificación utilizados y sus conclusiones, el cual puede ser consultado en el capítulo “Información adicional” de este mismo informe.

## Consultas e información adicional

[102-53]

Además del presente informe, Naturgy ha publicado en 2018 el Informe Anual Integrado, el Informe de Gobierno Corporativo y el Informe de la Comisión de Auditoría y Control, todos ellos correspondientes al ejercicio 2018.

Cabe resaltar, además, que Naturgy publica informes de responsabilidad corporativa en Argentina, Brasil, Chile, México y Panamá.

Los lectores pueden dirigir sus dudas, consultas o solicitudes de información a través de la página web corporativa: <https://www.naturgy.com/inicio>.

## Información adicional

Anexo de indicadores	<b>140</b>
Índice de contenidos GRI	<b>160</b>
Glosario	<b>169</b>
Índice de contenidos conforme a United Nations Guiding Principles Reporting Framework	<b>171</b>
Informe sobre el bono verde	<b>173</b>
Informe de revisión independiente sobre el bono verde	<b>176</b>
Informe de revisión independiente	<b>179</b>

## Anexo de indicadores

### Indicadores de Modelo de Negocio

#### Capacidad instalada por fuente de energía y régimen de reglamentación [EU1]

	Cierre 2018 (MW)	Cierre 2017 (MW)
Potencia instalada en régimen ordinario. España	11.325	11.569
Hidráulica	1.954	1.954
Nuclear	604	604
Carbón	1.766	2.010
Ciclo combinado	7.001	7.001
Potencia instalada régimen especial. España	1.179	1.147
Eólica	1.012	979
Minihidráulica	109	110
Cogeneración	58	58
<b>Potencia instalada total. España</b>	<b>12.504</b>	<b>12.716</b>
Potencia instalada régimen ordinario. Internacional	3.093	2.732
Hidráulica	123	123
Fuel	198	198
Ciclo combinado	2.289	2.109
Eólica	330	234
Solar	153	68
<b>Potencia total</b>	<b>15.597</b>	<b>15.448</b>

#### Eficiencia media por tecnología y régimen regulador [EU11]

Régimen	Tecnología	Eficiencia* (%) 2018
Ordinario. España	Ciclo combinado	53,7
	Térmica carbón	34,7
Internacional	Ciclo combinado	54,4
	Fuel	40,4

\* Eficiencia sobre poder calorífico inferior (PCI) calculada como la media ponderada por la producción real de cada tecnología.

**Producción neta de energía por fuente y régimen de reglamentación [EU2] y [OG3]**

	Cierre 2018 (GWh)	Cierre 2017 (GWh)	Cierre 2016 (GWh)
Producción en régimen ordinario. España	25.736	27.953	28.504
Hidráulica	3.359	1.126	3.933
Nuclear	4.431	4.578	4.463
Carbón	3.694	5.953	5.687
Ciclo combinado	14.252	14.011	11.963
Producción régimen especial. España	2.571	2.285	2.458
Eólica	1.958	1.800	1.844
Minihidráulica	549	407	562
Cogeneración	64	77	52
<b>Producción total España</b>	<b>28.307</b>	<b>25.668</b>	<b>26.046</b>
Producción régimen ordinario. Internacional	18.351	18.436	17.857
Hidráulica	424	467	496
Fuel	1.092	925	920
Ciclo combinado	15.923	16.340	15.648
Eólica	757	656	793
Solar	155	48	-
<b>Producción total</b>	<b>46.658</b>	<b>46.389</b>	<b>46.361</b>

**Factor de disponibilidad medio por tecnología y régimen regulador [EU30]**

Régimen	Tecnología	Disponibilidad 2018 (%)	Disponibilidad 2017 (%)	Disponibilidad 2016 (%)
Ordinario. España	Hidráulica	93,15	93,28	92,64
	Térmica carbón	91,70	91,50	89,65
	Nuclear	89,91	92,98	90,60
	Ciclo combinado	93,91	94,36	86,41
Especial. España	Eólica	98,20	97,65	97,19
	Minihidráulica	99,13	99,22	98,66
	Cogeneración	75,20	93,00	89,00
Internacional	Hidráulica	92,34	96,25	93,45
	Fuel	90,19	92,11	89,41
	Ciclo combinado	92,11	96,61	93,43

**Pérdidas de energía eléctrica en transporte y distribución (%) [EU12]**

	2018	2017	2016
Régimen ordinario. España	8,46	8,58	8,90
Argentina	10,36	7,03	9,40
Chile	7,92	8,44	8,55
Panamá	11,70	11,74	11,95

## Indicadores de excelencia en el servicio

Clientes desconectados por impago clasificados por la duración total entre la desconexión por impago y el pago de la deuda [EU27]	Negocio de gas	Menos de 48 horas
		Entre 48 horas y una semana
		Entre una semana y un mes
		Entre un mes y un año
		Más de un año
	Negocio eléctrico	Menos de 48 horas
		Entre 48 horas y una semana
		Entre una semana y un mes
		Entre un mes y un año
		Más de un año
Clientes desconectados por impago clasificados por la duración total entre el pago de la deuda y la reconexión [EU27]	Negocio de gas	Menos de 24 horas
		Entre 24 horas y una semana
		Más de una semana
	Negocio eléctrico	Menos de 24 horas
		Entre 24 horas y una semana
		Más de una semana
Duración media de los cortes eléctricos (horas) [EU29]	2016	
	2017	
	2018	
N.º de interrupciones equivalente de la potencia instalada (NIEPI) [EU28]	2016	
	2017	
	2018	
Índice de satisfacción de los principales procesos. Clientes residenciales (en una escala del 1 al 10) <sup>1</sup>	Continuidad del suministro de gas	
	Continuidad del suministro de electricidad	
	Facturación y cobro	
	Atención telefónica	
	Centros	
	Urgencias	
	Inspección/revisión	
	Nuevos clientes / puesta en servicio	
Índice de satisfacción de los principales procesos. Clientes mayoristas (en una escala del 1 al 10)	Satisfacción global	
	Negociación y contratación	
	Calidad del suministro de gas	
	Calidad del suministro eléctrico	
	Gestión comercial	
	Gestor comercial	
Ratios de atención al cliente <sup>2</sup>	Solicitudes del cliente resueltas inmediatamente (%)	
	Tiempo medio de resolución de solicitudes (días)	
	Llamadas atendidas antes de 20 segundos (%)	

1. En Chile se utiliza la escala 1-7

2. En España, el ratio se calcula atendiendo a las llamadas atendidas antes de 15 segundos.



Argentina	Brasil	Chile	España	México	Moldavia	Panamá	Portugal
39.046	56.104	-	605	-	-	-	-
25.724	26.421	-	419	-	-	-	-
14.640	22.413	-	725	-	-	-	-
12.546	9.252	-	406	-	-	-	-
19	0	-	44	-	-	-	-
-	-	400.487	14.856	-	-	34.158	-
-	-	82.328	2.280	-	-	5.739	-
-	-	96.249	4.321	-	-	6.297	-
-	-	61.806	1.661	-	-	5.388	-
-	-	2	-	-	-	0	-
15.744	80.880	-	434	-	-	-	-
76.149	33.310	-	1.349	-	-	-	-
82	-	-	416	-	-	-	-
-	-	620.013	20.243	131.456	-	44.058	-
-	-	20.734	2.730	45.583	-	8.491	-
-	-	125	145	817	-	837	-
-	-	14,00	1,13	-	2,99	59,14	-
-	-	17,00	1,19	-	-	63,09	-
-	-	12,4	-	-	-	54,87	-
-	-	5,80	0,80	-	2,57	17,04	-
-	-	6,00	0,86	-	-	19,08	-
-	-	5,10	0,78	-	-	15,78	-
8,73	9,27	6,61	8,90	9,06	-	-	-
-	-	5,93	8,22	-	8,89	7,47	-
7,54	8,75	5,92	-	8,36	9,76	8,17	-
8,04	8,12	5,55	7,70	7,51	-	7,94	-
7,88	8,86	5,55	8,02	8,24	-	-	-
7,65	8,92	5,68	8,24	8,92	-	-	-
-	-	-	8,79	-	-	-	-
-	-	-	7,72	-	-	-	-
-	-	-	7,38	-	-	-	-
-	-	-	7,64	-	-	-	-
-	-	-	8,40	-	-	-	-
-	-	-	7,86	-	-	-	-
-	-	-	7,64	-	-	-	-
-	-	-	8,47	-	-	-	-
45,5	83,6	10,4	92,86	99,4	86,39	-	-
21,5	2,7	16,0	7,90	0,9	5,08	12,1	-
90,6	83,8	89,0	75,73	76,8	63,91	83,5	-

**Clientes de gas y electricidad** (miles)\* [EU3]

	2018	2017	2016
<b>Clientes gas</b>			
Tarifa de último recurso	1.289	1.306	1.337
Mercado liberalizado (consumos >50.000 kWh/año hasta 500 MWh/año en alta presión y hasta 1.000 MWh/año en baja presión)	30	31	32
Mercado liberalizado (resto consumos)	2.855	2.904	2.893
<b>Total</b>	<b>4.174</b>	<b>4.241</b>	<b>4.262</b>
<b>Clientes electricidad</b>			
Tarifa de último recurso / PVPC	2.233	2.257	2.313
Mercado liberalizado (potencia <10kW)	2.014	2.067	1.970
Mercado liberalizado (potencia >10kW y ventas hasta 0,75 GWh) (Pymes y otros)	242	281	285
<b>Total</b>	<b>4.489</b>	<b>4.605</b>	<b>4.568</b>

\* Datos de España.

## Indicadores de Gestión responsable del medioambiente

**Emisiones directas de GEI. Total Naturgy** (ktCO<sub>2</sub>eq) [305-1]

	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	SF <sub>6</sub>	HFC	PFC	Total grupo
Gas y electricidad	16.551,6	7,9	21,1	1,9	2,6	0,0	<b>16.585,3</b>
EMEA	249,4	443,4	0,1	19,5	0,0	0,0	<b>712,4</b>
Latam Norte	0,0	194,3	0,0	5,2	0,0	0,0	<b>199,6</b>
Latam Sur	235,8	500,4	0,2	4,3	0,0	0,0	<b>740,6</b>
Corporación	20,0	0,2	0,3	0,0	10,8	0,0	<b>31,3</b>
<b>Total</b>	<b>17.056,9</b>	<b>1.146,2</b>	<b>21,7</b>	<b>31,0</b>	<b>13,4</b>	<b>0,0</b>	<b>18.269,2</b>

**Emisiones indirectas de CO<sub>2</sub>. Total Naturgy** (ktCO<sub>2</sub>eq) [305-2] y [305-3]

	2018	2017	2016
Fuentes fijas. Emisiones indirectas de CO <sub>2</sub> . Alcance 2	1.102	1.323	1.631
Emisiones gas natural comercializado a terceros. Alcance 3	105.557	109.476	101.409
Emisiones carbón extraído mina Kangra. Alcance 3	0	3.707	4.002
<b>Total</b>	<b>106.658</b>	<b>114.506</b>	<b>107.062</b>

**Ratios de intensidad de emisiones de energía por segmento de actividad 2018 [305-4]**

	Gas y electricidad	EMEA	Latam Norte	Latam Sur	Corporación	Total
Emisiones de GEI (ktCO <sub>2</sub> eq)	16.585,3	712,4	199,6	740,6	31,3	<b>18.269,2</b>
Importe Neto Cifra de Negocios (INCN) (millones de euros)	19.560	2.419	1.367	5.080	0	<b>28.426</b>
Ratio (ktCO <sub>2</sub> eq / millones de euros de INCN)	0,85	0,29	0,15	0,15	-	<b>0,64</b>

**Emisiones atmosféricas específicas totales (g/kWh) [305-7]**

	2018	2017	2016
SO <sub>2</sub>	0,23	0,46	0,43
NO <sub>x</sub>	0,37	0,70	0,73
Partículas	0,03	0,04	0,04

**Consumo energético total dentro de la organización (GWh) [302-1]**

	2018	2017	2016
Combustibles no renovables	97.254	103.060	98.187
Gas natural	69.984	68.952	64.645
Carbón	10.202	15.713	15.346
Derivados del petróleo	3.844	4.661	4.807
Uranio	13.224	13.734	13.389
Combustibles renovables	0	0	0
Electricidad adquirida para consumo	2.850	3.479	5.158
Electricidad renovable generada (no incluida en el consumo de combustibles)	7.187	4.582	7.690
Electricidad y vapor vendido	(46.677)	(42.078)	(42.099)
<b>Total</b>	<b>60.614</b>	<b>69.043</b>	<b>68.936</b>

Nota: se han mantenido los consumos de Moldavia, Kenia y Sudáfrica en 2016 y 2017.

**Consumo de energía fuera de la organización (GWh) [302-2]**

	2018	2017
Uso final del gas natural comercializado	577.647	602.295
Uso final del carbón extraído	0	10.885
<b>Consumo total</b>	<b>577.647</b>	<b>613.181</b>

Nota: se han mantenido el consumo de Sudáfrica en 2017.

**Captación de agua por fuente y cumplimiento de objetivos** (hm<sup>3</sup>) [303-1]

	2018	2017	2016
Agua superficial captada (mar)	753,62	874,19	772,49
Agua superficial captada (resto)	15,31	25,36	37,04
Agua subterránea captada	0,07	0,13	0,14
Agua residual utilizada procedente de otra organización	6,76	7,01	6,8
Agua captada de la red de abastecimiento	1,73	0,25	0,19
<b>Volumen total de agua captada del medio</b>	<b>777,48</b>	<b>906,96</b>	<b>816,66</b>

**Consumo de agua y cumplimiento de objetivos** (hm<sup>3</sup>)

	Valor objetivo senda 2018	2018	2017	2016
Consumo de agua en refrigeración		21,49	24,06	20,44
Consumo de agua en ciclo agua/vapor		0,69	0,83	0,76
Consumo de agua en otros procesos		2,45	2,47	1,96
Consumo de agua en servicios auxiliares y edificios		1,92	0,63	0,63
<b>Consumo total de agua</b>	<b>31,00</b>	<b>26,54</b>	<b>28,00</b>	<b>23,79</b>

**Vertido de agua y cumplimiento de objetivos** (hm<sup>3</sup>)

	2018	2017	2016
Agua vertida al mar	744,88	865,22	766,39
Agua vertida a cauce fluvial	8,41	14,21	16,72
Agua vertida a la red pública	0,40	0,23	0,23
Agua vertida a fosa séptica	0,01	0,01	0,005
Agua vertida para recarga de un acuífero	0,01	0,02	0,02
<b>Volumen total vertido</b>	<b>753,72</b>	<b>879,68</b>	<b>783,37</b>

## Principales indicadores de Moldavia y Kenia

A continuación se muestran los principales indicadores de las sociedades de los países Moldavia, que se encuentran en situación de mantenidas para la venta, y de Kenia, que fue vendida antes del cierre de ejercicio, en diciembre 2018. Por lo que solo se han obtenido los indicadores más relevantes, tal y como se menciona en el capítulo “Alcance” de este informe.

	Moldavia	Kenia
Consumo materiales (t)	77	100
Consumo directo energía (GWh)	254	211
Emisiones alcance 1 (tCO <sub>2</sub> eq)	1.923	58.844
Emisiones alcance 2 (tCO <sub>2</sub> eq)	124.987	0
Emisiones alcance 3 (tCO <sub>2</sub> eq)	0	0
Emisiones SO <sub>2</sub> (t)	0	316
Emisiones NO <sub>x</sub> (t)	0	750
Emisiones partículas (t)	0	20
Agua captada (hm <sup>3</sup> )	0,01	0,03
Agua consumida (hm <sup>3</sup> )	0,01	0,03
Agua vertida (hm <sup>3</sup> )	0,01	0,01
Residuos no peligrosos (t)	3.889	32
Residuos peligrosos (t)	17	345

## Indicadores de Interés por las personas

			Alemania	Argentina	Australia	Bélgica	Brasil	Chile	Colombia	Costa Rica	España	Francia
Número de empleados <sup>1</sup>			7	767	8	3	478	3.046	84	20	6.532	66
Desglose de la plantilla por franja de edad (%). 2018		18-35	14,29	21,25	50,00	66,67	25,73	27,25	36,90	20,00	11,07	57,58
		36-50	57,14	37,42	37,50	33,33	61,51	49,08	48,81	65,00	59,89	40,90
		>50	28,57	41,33	12,50	0,00	12,76	23,67	14,29	15,00	29,04	1,52
Desglose de la plantilla por género. (%) 2018 [102-8]		Hombres	71,4	77,4	87,5	33,3	62,8	75,1	42,9	95,0	65,3	48,5
		Mujeres	28,6	22,6	12,5	66,7	37,2	24,9	57,1	5,0	34,7	51,5
Mujeres en puestos directivos (%)		2016	0	14,7	0	0	38,1	17,3	44,6	0	25,5	22,2
		2017	0	17,6	0	0	34,8	19,8	45,5	0	26,7	20,0
		2018	0	17,6	0	0	35,9	25,3	55,0	0	28,6	22,2
Altos directivos procedentes de la comunidad local (%)		2016	0	100,0	0	0	40,0	25,0	50,0	0	99,4	50,0
		2017	0	87,5	0	0	40,0	81,3	0	0	98,9	50,0
		2018	0	75,0	0	0	66,7	73,3	0	0	98,8	50,0
Desglose de la plantilla por categorías profesionales y género (%). 2018 [102-8]	Equipo directivo	Hombres	0,0	3,7	0,0	33,3	5,2	2,2	10,7	5,0	11,1	10,6
		Mujeres	0,0	0,8	0,0	0,0	2,9	0,8	13,1	0,0	4,4	3,0
	Mandos intermedios	Hombres	0,0	13,7	0,0	0,0	12,8	12,6	6,0	5,0	15,2	6,1
		Mujeres	0,0	3,5	0,0	33,3	7,1	3,2	9,5	0,0	4,6	7,6
	Técnicos.	Hombres	71,4	15,1	25,0	0,0	15,5	26,5	17,9	10,0	19,9	28,8
		Mujeres	28,6	4,8	0,0	33,3	11,5	11,0	22,6	0,0	15,0	31,8
	Puestos operativos	Hombres	0,0	45,0	62,5	0,0	29,3	33,7	8,3	75,0	19,2	3,0
		Mujeres	0,0	13,4	12,5	0,0	15,7	10,0	11,9	5,0	10,6	9,1
Desglose de la plantilla por tipo de contrato (%). 2018 [102-8]	Contratos fijos	Hombres	71,4	77,4	87,5	33,3	62,8	75,0	20,2	95,0	64,9	48,5
		Mujeres	28,6	22,6	12,5	66,7	37,2	24,9	19,0	5,0	34,4	51,5
	Contratos temporales	Hombres	0	0	0	0	0	0,1	22,6	0	0,4	0
		Mujeres	0	0	0	0	0	0	38,2	0	0,3	0
Salario medio de hombres y mujeres por categoría profesional (euros). 2018	Directivos	Hombres	-	59.279	-	-	51.148	156.804	83.685	-	102.177	100.743
		Mujeres	-	46.587	-	-	39.534	96.992	75.116	-	88.797	76.888
	Técnicos	Hombres	-	22.995	-	-	21.571	46.327	15.804	-	45.197	52.909
		Mujeres	-	20.060	-	-	18.399	43.515	11.377	-	43.156	43.353
	Administrativos	Hombres	-	17.868	-	-	-	28.184	6.156	-	33.347	35.231
		Mujeres	-	15.799	-	-	18.494	23.125	6.305	-	31.270	32.339
	Operativos	Hombres	-	20.135	-	-	14.887	17.591	-	-	31.711	-
		Mujeres	-	16.555	-	-	11.306	14.456	-	-	27.498	-

	Holanda	Irlanda	Israel	Italia	Kenia	Marruecos	México	Moldavia	Panamá	Perú	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Singapur	Sudáfrica	Uganda	Total
	7	40	15	0	-	93	989	-	362	21	18	5	84	4	-	51	12.700
	28,57	50,00	73,33	-	-	7,53	37,11	-	37,01	52,38	38,89	20,00	19,04	75,00	-	66,67	20,08
	71,43	45,00	26,67	-	-	43,01	54,50	-	36,19	42,86	61,11	20,00	66,67	25,00	-	29,41	54,30
	0,00	5,00	0,00	-	-	49,46	8,39	-	26,80	4,76	0,00	60,00	14,29	0,00	-	3,92	25,62
	71,4	65,0	66,7	-	-	83,9	73,1	-	64,4	57,1	22,2	80,0	78,6	100,0	-	84,3	69,0
	28,6	35,0	33,3	-	-	16,1	26,9	-	35,6	42,9	77,8	20,0	21,4	0,0	-	15,7	31,0
	0	7,7	-	19,4	-	25,0	20,6	38,5	31	100	100	0	66,7	-	-	0	25,7
	0	0	-	-	-	25,0	18,8	-	32,1	100	100	0	66,7	50	-	0	26,2
	0	16,7	0	-	-	25,0	18,6	-	33,3	100	100	0	66,7	0	-	0	28,3
	0	100	-	-	-	0	50,0	-	66,7	0	0	0	0	-	-	0	92,6
	0	100	-	-	-	0	42,9	-	66,7	0	0	0	0	0	-	0	92,1
	0	50,0	0	-	-	0	28,6	-	50,0	0	0	0	0	0	-	0	91,5
	14,3	12,5	0,0	-	-	3,2	5,8	-	5,0	0,0	0,0	40,0	1,2	25,0	-	2,0	7,4
	0,0	2,5	0,0	-	-	1,1	1,3	-	2,5	4,8	11,1	0,0	2,4	0,0	-	0,0	2,9
	14,3	12,5	13,3	-	-	39,8	16,5	-	21,3	14,3	0,0	40,0	23,8	0,0	-	39,2	14,8
	0,0	5,0	6,7	-	-	2,2	4,0	-	9,9	4,8	0,0	0,0	9,5	0,0	-	5,9	4,5
	28,6	32,5	53,3	-	-	11,8	23,7	-	12,7	33,3	16,7	0,0	3,6	75,0	-	0,0	21,0
	28,6	27,5	26,7	-	-	2,1	10,5	-	11,6	14,3	44,4	0,0	7,1	0,0	-	2,0	12,8
	14,2	7,5	0,0	-	-	29,0	27,2	-	25,4	9,5	5,6	0,0	50,0	0,0	-	43,1	25,7
	0,0	0,0	0,0	-	-	10,8	11,0	-	11,6	19,0	22,2	20,0	2,4	0,0	-	7,8	10,8
	71,4	65,0	66,7	-	-	83,9	62,0	-	64,4	57,1	22,2	80,0	78,6	100,0	-	84,3	67,7
	28,6	35,0	33,3	-	-	16,1	20,9	-	35,6	42,9	77,8	20,0	21,4	0	-	13,7	30,1
	0	0	0	-	-	0	11,1	-	0	0	0	0	0	0	-	0	1,2
	0	0	0	-	-	0	6,0	-	0	0	0	0	0	0	-	2,0	0,9
	-	99.000	-	-	-	93.061	33.186	24.754	38.576	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	60.500	-	-	-	88.902	31.693	24.183	46.463	-	64.411	-	73.110	-	-	-	-
	-	56.000	-	-	-	34.577	14.442	9.609	17.256	-	38.400	-	23.216	-	-	-	-
	-	45.000	-	-	-	32.248	14.747	9.367	20.036	-	32.780	-	25.545	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	13.090	6.828	9.997	18.896	-	-	-	12.210	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	12.155	8.646	11.786	15.899	-	31.009	-	9.439	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	17.532	6.567	5.778	14.128	-	-	-	11.946	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	8.544	5.901	-	-	-	-	-	-	-	-	-



		Alemania	Argentina	Australia	Bélgica	Brasil	Chile	Colombia	Costa Rica	España	Francia	Holanda		
Relación salario mínimo estándar y salario mínimo local por país y género. 2018	Total	-	3,68	-	-	3,28	1,47	2,18	-	2,00	1,52	-		
	Hombres	-	3,82	-	-	3,42	1,50	2,18	-	2,00	1,46	-		
	Mujeres	-	3,54	-	-	3,14	1,43	2,18	-	2,00	1,57	-		
Relación total anual de la persona mejor pagada de la compañía con la retribución total anual media de la plantilla <sup>2</sup>	2018	-	5,40	-	-	6,69	10,38	13,40	-	17,46	4,15	-		
[102-38]														
Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la compañía con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla <sup>3, 4</sup>	2018	-	1,4	-	-	0	0	0	-	2,84	1,74	-		
[102-39]														
Índice de rotación (%) (número de bajas/plantilla media) [401-1]	2018	46,0	9,8	22,8	86,7	15,0	25,0	21,4	5,0	14,4	20,9	50,4		
Índice de rotación voluntaria (%) (número de bajas voluntarias/plantilla media) [401-1]	2018	34,5	2,4	22,8	21,7	2,0	3,1	19,4	0	1,0	15,7	0		
Indicadores de Gestión del Desempeño y Dirección por Objetivos (DPO) desglosado por género y categoría profesional. 2017	Equipo directivo	Hombres	0	3,4	0	0	5,2	2,1	10,7	5	10,9	10,6	0	
		Mujeres	0	0,8	0	0	2,9	0,8	13,1	0	4,4	3	0	
	Mandos intermedios	Hombres	0	9,8	0	0	7,9	12,6	4,8	5	4,3	6,1	0	
		Mujeres	0	3,1	0	0	5,4	2,9	9,5	0	2,6	7,6	0	
	Técnicos	Hombres	57,1	9,4	0	0	2,1	19,3	7,1	10	8,3	28,8	14,3	
		Mujeres	14,3	3,7	0	0	2,1	7,5	3,6	0	5,3	31,8	0	
	Puestos operativos	Hombres	0	20,6	0	0	12,1	23,4	0	10	2,2	0	0	
		Mujeres	0	5,2	0	0	7,1	6,3	0	0	2,3	0	0	
	[404-3]	Total	Hombres	57,1	43,2	0	0	27,4	57,4	22,6	30	25,7	45,5	14,3
			Mujeres	14,3	12,8	0	0	17,6	17,4	26,2	0	14,6	42,4	0
Hombres			71,4	55,9	0	0	45	74,8	48,8	30	40,3	87,9	14,3	

	Irlanda	Israel	Italia	Kenia	Marruecos	México	Moldavia	Panamá	Perú	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Singapur	Sudáfrica	Uganda	Total
	1,61	-	-	-	2,81	2,63	2,58	1,44	-	3,53	-	2,31	-	-	-	-
	1,61	-	-	-	2,94	2,70	2,66	1,51	-	4,13	-	1,96	-	-	-	-
	1,61	-	-	-	2,63	2,56	2,49	1,36	-	2,93	-	2,66	-	-	-	-
	10,74	-	-	-	3,35	6,99	6,65	9,84	-	2,65	-	5,66	-	-	-	-
	1,3	-	-	-	1,54	0	1,02	1,72	-	1,58	-	0	-	-	-	-
	33,2	18,2	-	2,5	4,2	23,6	8,4	17,8	9,3	5,4	41,5	19,4	21,3	-	9,8	<b>17,9</b>
	26,0	18,2	-	0	3,1	6,8	0	5,3	4,6	5,4	0	4,1	21,3	-	9,8	<b>2,7</b>
	12,5	-	-	-	3,2	5,8	2,3	5	0	0	40	1,2	-	25	0	<b>7</b>
	2,5	-	-	-	1,1	1,2	1,4	2,5	4,8	11,1	0	2,4	-	0	0	<b>2,8</b>
	5	-	-	-	9,7	13,7	0,4	21,3	9,5	0	40	23,8	-	0	0	<b>7,8</b>
	5	-	-	-	2,2	3,9	0	9,9	4,8	0	0	9,5	-	0	0	<b>3,1</b>
	15	-	-	-	11,8	21,6	0	12,7	9,5	16,7	0	3,6	-	75	0	<b>11,4</b>
	17,5	-	-	-	2,2	9,1	0	11,6	9,5	44,4	0	7,1	-	0	0	<b>5,9</b>
	5	-	-	-	0	11	0	25,4	0	5,6	0	50	-	0	0	<b>10</b>
	0	-	-	-	4,3	9,6	0	11,6	0	22,2	20	2,4	-	0	0	<b>4,2</b>
	37,5	-	-	-	24,7	52,1	2,7	64,4	19	22,2	80	78,6	-	100	0	<b>36,2</b>
	25	-	-	-	9,7	23,9	1,4	35,6	19	77,8	20	21,4	-	0	0	<b>16</b>
	62,5	-	-	-	34,4	75,9	4,1	100	38,1	100	100	100	-	100	0	<b>52,2</b>

		Alemania	Argentina	Australia	Bélgica	Brasil	Chile	Colombia	Costa Rica	España	Francia	Holanda
Plantilla promocionada (%)	2016	-	1,4	-	-	11,2	9,2	2,5	-	9,9	21,1	-
	2017	-	1,6	-	-	11,0	5,4	11,2	-	10,2	12,5	-
	2018	-	3,39	12,50	-	12,13	5,38	13,10	-	12,62	12,12	-
Empleados con y sin convenio colectivo (%). 2018 <sup>2</sup> [102-41]	Excluidos de convenio	0	19,3	0	33,3	25,5	4,6	47,6	0	32,0	72,7	0
	Incluidos en convenio	100	80,7	100	66,7	74,5	95,4	52,4	100	68,0	27,3	100
Afiliación sindical (%) <sup>5</sup>	2016	-	48,00	-	-	9,90	67,10	4,93	-	35,30	-	-
	2017	-	47,00	-	-	11,30	68,00	3,80	-	24,63	-	-
	2018	-	48,38	-	-	10,2	75,9	-	-	25,84	-	-
Empleados en edad de retiro a cinco años (%). 2018	Equipo directivo	0	20,6	0	0	5,1	13,2	25,0	0	2,1	0	0
	Mandos intermedios	0	15,2	0	0	3,2	3,3	0	0	3,2	0	0
	Técnicos	0	7,8	0	0	2,3	5,0	5,9	0	2,1	0	0
	Puestos operativos	0	17,6	0	0	0,9	7,6	0	0	5,5	0	0
	Total	0	15,4	0	0	2,1	6,1	8,3	0	3,4	0	0
Empleados en edad de retiro a diez años (%). 2018	Equipo directivo	0	47,1	0	0	17,9	22,0	50,0	0	13,0	0	0
	Mandos intermedios	0	36,4	0	0	11,6	13,3	15,4	0	13,4	0	0
	Técnicos	28,6	16,3	0	0	10,9	11,8	5,9	0	11,4	0	0
	Puestos operativos	0	32,6	0	0	8,4	20,8	0	12,5	23,3	0	0
	Total	28,6	30,6	0	0	10,5	16,3	16,7	10,0	15,6	0	0

Irlanda	Israel	Italia	Kenia	Marruecos	México	Moldavia	Panamá	Perú	Portugal	Puerto Rico	Rep. Dominicana	Singapur	Sudáfrica	Uganda	Total
-	-	12,9	-	2,1	6,2	15,5	1,7	-	-	-	16,2	-	-	-	-
82,9	-	3,8	-	-	5,9	14,7	3,6	-	-	-	2,9	-	-	-	-
10,00	-	-	-	5,38	4,15	12,16	1,66	-	-	-	9,52	-	-	-	-
100	0	-	-	34,4	19,0	-	61,9	0	0	0	3,6	100	0	0	<b>24,1</b>
0	100	-	-	65,6	81,0	-	38,1	100	100	100	96,4	0	0	100	<b>75,9</b>
-	-	42,30	45,80	67,70	21,60	60,60	37,70	-	-	-	-	-	86,70	31,40	-
-	-	42,00	48,50	65,30	20,30	59,10	39,40	-	-	-	-	-	91,00	37,10	-
-	-	-	48,5	65,59	23,97	58	40,6	-	-	-	-	-	91	37,5	-
0	0	-	-	25,0	0,0	-	18,5	0	0	0	33,3	0	-	0	<b>4,2</b>
0	0	-	-	23,1	0,5	-	8,8	0	0	0	3,6	0	-	0	<b>4,1</b>
0	0	-	-	15,4	0,0	-	10,2	0	0	0	0,0	0	-	0	<b>3,1</b>
0	0	-	-	10,8	0,8	-	29,1	0	0	0	9,1	0	-	0	<b>7,4</b>
0	0	-	-	17,2	0,4	-	17,4	0	0	0	7,1	0	-	0	<b>5,0</b>
0	0	-	-	100	2,9	-	40,7	0	0	0	66,7	0	-	100	<b>15,5</b>
0	0	-	-	66,7	2,0	-	21,2	0	0	0	14,3	0	-	0	<b>14,6</b>
0	0	-	-	30,8	1,5	-	18,2	0	0	0	0	0	-	0	<b>10,8</b>
0	0	-	-	48,6	5,8	-	44,8	0	0	0	25,0	0	-	11,5	<b>21,9</b>
0	0	-	-	55,9	3,3	-	30,7	0	0	0	20,2	0	-	7,8	<b>16,0</b>

		Alemania	Argentina	Australia	Bélgica	Brasil	Chile	Colombia	Costa Rica	España	Francia	Holanda
Nuevas contrataciones [401-1]	2016	2	40	0	0	6	528	61	0	164	21	0
	2017	2	55	1	1	33	267	38	0	217	11	0
	2018	3	38	7	0	6	180	0	0	87	2	2
Nº de empleados con derecho a baja por maternidad / paternidad. 2018 <sup>6</sup> [401-3]	Hombres	0	0	0	1	8	54	0	0	136	3	0
	Mujeres	0	1	0	0	1	77	1	0	64	4	0
	Total	0	1	0	1	9	131	1	0	200	7	0
Nº de empleados que se acogieron a su derecho de baja por paternidad / maternidad. 2018 [401-3]	Hombres	0	0	0	1	8	21	0	0	129	3	0
	Mujeres	0	1	0	0	1	77	1	0	64	4	0
	Total	0	1	0	1	9	98	1	0	193	7	0
Nº de empleados que no regresaron a su puesto de trabajo una vez finalizado el período de permiso por paternidad / maternidad. 2018 [401-3]	Hombres	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	Mujeres	0	1	0	0	1	26	0	0	5	0	0
	Total	0	1	0	0	1	26	0	0	6	0	0
Ratio de empleados que regresaron a su puesto de trabajo tras una baja por paternidad / maternidad y continúan en la compañía un año después del disfrute de la misma (%). 2018 [401-3]	Hombres	-	-	-	-	100	100	100	-	99,41	100	-
	Mujeres	-	100	-	-	63	68	0	-	96,81	100	-
	Total	-	100	-	-	82	74	50	-	98,48	100	-

1. Nota: las sociedades que consolidan por puesta en equivalencia y de las cuales no se incluye el detalle de plantilla sumarían un total de 4.085 empleados repartidos de la siguiente manera: Colombia 1.451, Argentina 862, España 757, Moldavia 707, Egipto 148, Puerto Rico 81 y Kenia 79.

2. Nota: relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla –sin contar a la persona mejor pagada– del país correspondiente.

3. Nota: relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla –sin contar a la persona mejor pagada– del país correspondiente.

4. Nota: los datos a cero significan que uno de los indicadores es igual a cero.

5. Nota: destacar el incremento de afiliación a sindicatos en Chile, debido principalmente al efecto Multirut. A excepción de España, en el resto de países los datos son estimados.

6. Nota: el concepto de baja por maternidad/paternidad y los beneficios sociales relacionados presentan especificidades propias de la legislación laboral vigente en cada uno de los países en los que opera Naturgy y que se deben tener en cuenta al interpretar estos datos. Así, en el caso de Moldavia, la legislación aplicable determina que la mujer tiene derecho a una baja por maternidad de 126 días pagados al 100% por la Seguridad Social. Transcurrido este período tienen derecho a tomarse la excedencia por maternidad hasta 3 años pagados al 30% por Seguridad Social y de 3 a 6 años una excedencia no pagada; lo que influye en que el número de personas que no regresaron a su puesto finalizado el período de permiso sea alto en este país.

<b>Irlanda</b>	<b>Israel</b>	<b>Italia</b>	<b>Kenia</b>	<b>Marruecos</b>	<b>México</b>	<b>Moldavia</b>	<b>Panamá</b>	<b>Perú</b>	<b>Portugal</b>	<b>Puerto Rico</b>	<b>Rep. Dominicana</b>	<b>Singapur</b>	<b>Sudáfrica</b>	<b>Uganda</b>	<b>Total</b>
48	-	6	1	0	91	27	41	7	4	0	2	-	-	7	<b>1.059</b>
8	-	0	0	1	212	45	34	6	1	2	5	0	-	5	<b>945</b>
13	17	-	0	0	54	58	13	4	1	0	0	0	-	18	<b>503</b>
3	0	-	0	5	4	19	15	1	0	0	4	0	-	5	<b>258</b>
0	0	-	0	1	4	7	4	0	0	0	1	0	-	1	<b>166</b>
3	0	-	0	6	8	26	19	1	0	0	5	0	-	6	<b>424</b>
3	0	-	0	5	4	8	15	1	0	0	0	0	-	5	<b>203</b>
0	0	-	0	1	4	7	4	0	0	0	1	0	-	1	<b>166</b>
3	0	-	0	6	8	15	19	1	0	0	1	0	-	6	<b>369</b>
0	0	-	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	-	0	<b>9</b>
0	0	-	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	-	0	<b>37</b>
0	0	-	0	0	0	11	0	0	0	0	1	0	-	0	<b>46</b>
100	-	-	-	100	100	100	100	-	-	-	100	-	-	100	<b>96,62</b>
50	-	-	-	-	100	100	100	-	-	-	-	-	-	50	<b>87,68</b>
67	-	-	-	100	100	100	100	-	-	-	100	-	-	80	<b>93,04</b>

## Indicadores de Seguridad y Salud

### Indicadores de siniestralidad por países de empleados

	Accidentes con baja	Días perdidos	Víctimas mortales	Índice de frecuencia	Índice de gravedad	Índice de incidencia	Tasa de absentismo
Alemania	0	0	0	0,00	0,00	0,00	-
Argentina	5	105	0	3,05	0,06	6,35	3,32
Australia	0	0	0	0,00	0,00	0,00	-
Bélgica	0	0	0	0,00	0,00	0,00	-
Brasil	1	2	0	1,09	0,00	1,97	1,85
Chile	10	603	0	1,36	0,08	2,62	1,12
Colombia	1	1	0	4,74	0,00	10,10	1,12
Costa Rica	0	0	0	0,00	0,00	0,00	2,03
España	9	756	0	0,67	0,06	1,32	2,80
Francia	0	41	0	0,00	0,30	0,00	2,66
Holanda	0	0	0	0,00	0,00	0,00	-
Irlanda	0	0	0	0,00	0,00	0,00	-
Kenia	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,58
Marruecos	0	0	0	0,00	0,00	0,00	1,59
México	1	5	0	0,41	0,00	0,90	0,43
Panamá	1	11	0	1,14	0,01	2,54	1,12
Perú	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,32
Portugal	0	0	0	0,00	0,00	0,00	-
Puerto Rico	0	0	0	0,00	0,00	0,00	-
República Dom.	0	0	0	0,00	0,00	0,00	1,52
Singapur	0	0	0	0,00	0,00	0,00	-
Uganda	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,36

Nota: descenso generalizado en la casi totalidad de los indicadores, destacando en el Índice de Frecuencia México (-75%); Chile (-65%) y Sudáfrica (-20%). Incrementos en el Índice de Frecuencia de Colombia y Sudáfrica con igual número de accidentes debido a las desinversiones realizadas en dichos países.



## Indicadores de siniestralidad de contratistas y subcontratistas

	2018			2017			2016		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Accidentes con baja <sup>1</sup>	357	335	22	491	459	32	856	769	87
Días perdidos <sup>2</sup>	9.587	9.021	566	12.674	11.789	885	17.465	15.819	1.646
Víctimas mortales <sup>3</sup>	6	6	0	2	2	0	5	4	1
Índice de frecuencia <sup>4</sup>	4,00	4,56	1,39	4,41	4,87	1,88	7,72	8,12	5,37
Índice de gravedad <sup>5</sup>	0,11	0,12	0,04	0,11	0,13	0,05	0,16	0,17	0,10
Índice de incidencia <sup>6</sup>	6,52	7,44	2,26	7,41	8,19	3,15	13,99	14,76	9,56

Nota 1: descenso generalizado en la casi totalidad de indicadores que afianza el compromiso con la seguridad y salud del grupo:

- Descenso del 27% en accidentes con baja in labore.
- Descenso del 24% en jornadas perdidas respecto 2017.
- Descenso del 12% en el Índice de Incidencia.

Nota 2: se ha afianzado el descenso generalizado desde que se ha implantado el Compromiso de Seguridad y Salud, reduciendo desde 2013 un 78% el Índice de Frecuencia (de 18,24 a 3,71).

1. Accidentes con baja: número de accidentes de trabajo in labore que causan una baja laboral.

2. Días perdidos: jornadas en las que no se ha trabajado por bajas por accidentes de trabajo in labore. Se calculan desde el día siguiente al de la recepción de la baja y se consideran los días naturales.

3. Víctimas mortales: número de trabajadores que han fallecido por accidentes de trabajo in labore.

4. Índice de frecuencia: número de accidentes con baja in labore ocurridos durante la jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas.

5. Índice de gravedad: número de jornadas perdidas a consecuencia de los accidentes de trabajo in labore por cada 1.000 horas trabajadas.

6 Índice de incidencia: número de accidentes de trabajo in labore por cada 1.000 trabajadores.

## Indicadores de siniestralidad por país y negocio de público afectado debido a actividades de la compañía [EU25]

	Accidentes	Heridos	Fallecidos	Acciones legales
<b>Negocio de gas</b>	<b>44</b>	<b>104</b>	<b>6</b>	<b>9</b>
Argentina	1	4	0	2
Brasil	0	0	0	1
España	43	100	6	6
<b>Negocio de electricidad</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>2</b>
Chile	14	10	4	1
España	6	6	0	0
Panamá	1	0	1	1
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>120</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

Nota: en Australia, Colombia, Costa Rica, Egipto, Francia, Guatemala, Irlanda, Italia, Marruecos, México, Moldavia, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana y Uganda el número de accidentes, los indicadores de siniestralidad de público afectado han sido cero.

### Indicadores de siniestralidad por países de contratistas y subcontratistas

	Accidentes con baja	Días perdidos	Víctimas mortales	Índice de frecuencia	Índice de gravedad	Índice de incidencia
Alemania	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Argentina	24	1.130	0	2,06	0,10	2,86
Australia	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Bélgica	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Brasil	41	945	2	4,67	0,11	8,32
Chile	135	2.296	1	7,15	0,12	11,56
Colombia	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Costa Rica	0	0	0	0,00	0,00	0,00
España	87	4.387	1	2,70	0,14	5,18
Francia	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Holanda	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Irlanda	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Israel	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Kenia	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Marruecos	0	0	0	0,00	0,00	0,00
México	6	156	0	0,64	0,02	0,84
Panamá	60	656	2	15,48	0,17	25,50
Perú	4	17	0	2,53	0,01	4,77
Portugal	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Puerto Rico	0	0	0	0,00	0,00	0,00
República Dom.	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Singapur	0	0	0	0,00	0,00	0,00
Uganda	0	0	0	0,00	0,00	0,00

Nota 1: descenso generalizado en la casi totalidad de los indicadores, destacando el descenso de los accidentes con baja in labore en Colombia y Uganda (-100%), México (-40%) y Chile (-8%).

Nota 2: incremento en Perú debido al incremento de la actividad, reduciéndose el Índice de Frecuencia en un 8%.

### Formación en materia de seguridad a empleados

	2018	2017	2016
Asistentes sobre el total de la plantilla (%)	69,77	78,66	78,76
Actuaciones formativas realizadas	2.224	2.236	3.518
Horas de formación por empleado	7,70	9,99	15,32

Nota: durante 2018 se ha realizado un ajuste de las horas de formación al haber finalizado en su totalidad la formación de Liderazgo en Seguridad y Salud en todos los países. No incluye datos de Kenia y Moldavia

## Indicadores cuantitativos de salud

### Participantes en campañas de salud laboral

	2018	2017	2016
Campañas de prevención o detección precoz	24.452	29.501	30.067
Campañas de vacunación	2.110	3.183	4.547
Reconocimientos	9.041	11.139	12.095
Labor asistencial	22.039	28.843	34.857

## Indicadores de Integridad y transparencia

### Contribución fiscal por países

País	Tributos propios						Tributos a terceros								Total	
	Impuesto sobre beneficios <sup>1</sup>		Otros <sup>2</sup>		Total		IVA		Impuestos sobre hidrocarburo		Otros <sup>3</sup>		Total		Total	
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
España	62	112	621	537	<b>683</b>	<b>649</b>	1.056	845	409	342	270	228	<b>1.735</b>	<b>1.415</b>	<b>2.418</b>	<b>2.064</b>
Argentina	10	15	17	67	<b>27</b>	<b>82</b>	9	19	-	-	39	34	<b>48</b>	<b>53</b>	<b>75</b>	<b>135</b>
Brasil	52	51	46	67	<b>98</b>	<b>118</b>	73	74	-	-	13	7	<b>86</b>	<b>81</b>	<b>184</b>	<b>199</b>
Colombia	-	60	-	57	-	<b>117</b>	-	-	-	-	-	11	-	<b>11</b>	-	<b>128</b>
Chile	31	101	13	11	<b>44</b>	<b>112</b>	60	81	-	-	47	22	<b>107</b>	<b>103</b>	<b>151</b>	<b>215</b>
México	71	66	2	4	<b>73</b>	<b>70</b>	39	57	-	-	13	19	<b>52</b>	<b>76</b>	<b>125</b>	<b>146</b>
Panamá	6	10	7	9	<b>13</b>	<b>19</b>	-	-	-	-	4	4	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>23</b>
Resto LatAm	7	8	2	1	<b>9</b>	<b>9</b>	5	4	-	-	8	4	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>17</b>
Total LatAm	177	311	87	216	<b>264</b>	<b>527</b>	186	235	-	-	124	101	<b>310</b>	<b>336</b>	<b>574</b>	<b>863</b>
Europa	24	15	8	35	<b>32</b>	<b>50</b>	161	170	80	111	3	14	<b>244</b>	<b>295</b>	<b>276</b>	<b>345</b>
<b>Total</b>	<b>263</b>	<b>438</b>	<b>716</b>	<b>788</b>	<b>979</b>	<b>1.226</b>	<b>1.403</b>	<b>1.250</b>	<b>489</b>	<b>453</b>	<b>397</b>	<b>343</b>	<b>2.289</b>	<b>2.046</b>	<b>3.268</b>	<b>3.272</b>

1. Corresponde al impuesto sobre beneficios efectivamente pagado en el ejercicio que figura en el "Estado de flujos de efectivo" de las cuentas anuales consolidadas. No incluye cantidades devengadas. La información sobre la conciliación entre el "Impuesto sobre beneficios" registrado y el que resultaría de aplicar el tipo nominal del Impuesto vigente en el país de la sociedad dominante (España) sobre el "Resultado antes de impuestos" se detalla en la Nota 21 "Situación Fiscal" de las cuentas anuales consolidadas.

2. Incluye tributos energéticos que en España ascienden a 306 millones de euros en 2018 (260 millones de euros en 2017), tributos locales, la seguridad social por la cuota empresarial y otros tributos propios específicos de cada país.

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

# Índice de contenidos GRI

[102-55]



GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>				
<b>GRI 102: General Disclosures 2016</b>				
<b>Perfil de la organización</b>	102-1 Nombre de la organización	6		Sí
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	13, 46		Sí
	102-3 Ubicación de la sede	184		Sí
	102-4 Ubicación de las operaciones	10		Sí
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Informe Financiero Anual Consolidado 2018, Nota 1, pág. 19 <a href="https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales">https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales</a>		Sí
	102-6 Mercados servidos	10, 13		Sí
	102-7 Tamaño de la organización	12, 53, 77		Sí
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	77, 79, 148		Sí
	102-9 Cadena de suministro	104, 105		Sí
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	10		Sí
	102-11 Principio o enfoque de precaución	36		Sí
	102-12 Iniciativas externas	30, 112		Sí
	102-13 Afiliación a asociaciones	114		Sí
	EU1 Capacidad instalada	140		Sí
	EU2 Energía neta producida	141		Sí
	EU3 Número de clientes	144		Sí
	EU4 Longitud de líneas de transporte y distribución	14		Sí
	EU5 Asignación de derechos de emisión de CO <sub>2</sub> o equivalente	61		Sí
<b>Estrategia</b>	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6		Sí
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	36, 37, 38		Sí

GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
<b>Ética y transparencia</b>	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	124, 125		Sí
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	125		Sí
<b>Gobierno</b>	102-18 Estructura de gobernanza	31		Sí
	102-19 Delegación de autoridad		El Consejo de Administración ha delegado determinadas facultades al Presidente Ejecutivo; quien, a su vez, otorga facultades concretas a los distintos directores para cuestiones de índole económica, ambiental y social. Dentro de sus respectivas competencias tienen la máxima responsabilidad, y las cuestiones económicas, ambientales y sociales se encuentran relacionadas en mayor o menor medida con todas las direcciones de negocio.	Sí
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		Por un principio de especialización, la Dirección Financiera tiene la responsabilidad general sobre las cuestiones económicas, y la Dirección General de Recursos Corporativos tiene la responsabilidad general sobre las cuestiones ambientales y sociales.	Sí
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre aspectos económicos, ambientales y sociales	34		Sí
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	32		Sí
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	32		Sí
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	32		Sí
	102-25 Conflictos de interés	32		Sí
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	31		Sí

GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
<b>Gobierno</b>	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		De forma recurrente, los distintos directores de la compañía son invitados a las sesiones del Consejo de Administración para que expongan asuntos relacionados con su ámbito de competencias sobre los que el Consejo debe tomar algún acuerdo o sobre los que debe estar informado. Consecuentemente, en este órgano se examinan y debaten dichos asuntos económicos, ambientales y sociales que atañen al desarrollo de los negocios de la compañía.  Cabe señalar que, como consecuencia de la adhesión de la compañía al Código de Buenas Prácticas Tributarias, se informa regularmente al Consejo de Administración sobre las políticas fiscales aplicadas por la compañía.	Sí
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	31		Sí
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	35	La aprobación de los informes donde se analizan los distintos tipos de riesgos para la compañía corresponde al Consejo de Administración. A través de este sometimiento, el consejo analiza la eficacia de los procesos de gestión de los riesgos económicos, ambientales y sociales. Asimismo, en toda operación o proyecto que se somete al Consejo, este tiene en cuenta los riesgos que le acompañan.  En virtud de la cultura de prevención de riesgos en todas las operaciones de la compañía, se realizan due diligence por país, al comienzo de operaciones relevantes.  Adicionalmente, cabe destacar que el Consejo de Administración es el competente para adoptar la decisión de desinvertir y dejar de tener presencia en un país, atendiendo criterios diversos, entre los que destacan el de la seguridad jurídica.	Sí
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	35		Sí
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	36		Sí
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	31		Sí
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	34		Sí
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	34		Sí

GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
<b>Gobierno</b>	102-35 Políticas de remuneración	33		Sí
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	33		Sí
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	33		Sí
	102-38 Ratio de compensación total anual	150		Sí
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	150		Sí
<b>Participación de los grupos de interés</b>	102-40 Lista de grupos de interés	42		Sí
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	152		Sí
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	42		Sí
	102-43 Enfoque para la participación de grupos de interés	42, 48		Sí
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	42, 48		Sí
<b>Práctica de reporting</b>	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Informe Financiero Anual Consolidado 2018, Anexo I, pág. 162-167  <a href="https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales">https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales</a>		Sí
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	132, 133, 137		Sí
	102-47 Lista de asuntos materiales	131		Sí
	102-48 Reexpresión de la información	136		Sí
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	132, 133, 136		Sí
	102-50 Período objeto del informe	136		Sí
	102-51 Fecha del último informe	Año 2017		Sí
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	138		Sí
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	139		Sí
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	137		Sí
	102-55 Índice de contenidos GRI	160		Sí



GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
	102-56 Verificación externa	137, 139, 179		Sí
<b>Asuntos materiales</b>				
<b>Emisiones y cambio climático</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	61		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	61		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	61		
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	62, 144		Sí
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	144		Sí
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	144		Sí
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	145		Sí
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	63		Sí
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	64		Sí
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NO <sub>x</sub> ), óxidos de azufre (SO <sub>x</sub> ) y otras emisiones significativas al aire	64, 145		Sí
<b>Seguridad y salud ocupacional</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	90		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	90		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	90		
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016</b>	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	97		Sí
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	93		Sí
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	100		Sí
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	97		Sí
	EU18 Porcentaje de empleados de contratistas y subcontratistas que han recibido formación relevante en seguridad y salud	98		Sí
	EU25 Heridos o víctimas entre el público debido a actividades de la compañía	157		Sí

GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
<b>Acceso a la energía</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	45, 116		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	45, 116		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45, 116		
<b>EU: Acceso 2016</b>	EU26 Población sin servicio en áreas cuya licencia de distribución o servicio ha sido concedida a la compañía		No disponible. Los sistemas de información de la compañía no permiten reportar esta información.	Sí
	EU27 Desconexiones a clientes residenciales por impagos	142, 143		Sí
	EU28 Frecuencia de cortes de energía eléctrica	45, 142, 143		Sí
	EU29 Duración media de cortes de energía	45, 142, 143		Sí
	EU30 Disponibilidad media de las centrales, desglosada por fuente de energía y régimen regulatorio	141		Sí
<b>Desarrollo de las comunidades y acción social</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	112		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	112		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	112		
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	118		Sí
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	118		Sí
	EU22 Personas física o económicamente desplazadas y compensación recibida		En 2018 no se han producido desplazamientos de personas como consecuencia de los proyectos de infraestructuras de la compañía.	Sí
	OG10 Descripción de disputas significativas con las comunidades locales y pueblos indígenas		No constan incidentes de esta naturaleza.	Sí
	OG11 Instalaciones que han sido desmanteladas e instalaciones en proceso de desmantelamiento		No constan situaciones de este tipo.	Sí
<b>Innovación y tecnología sostenible</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	18, 19		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	18, 19		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	18, 19		
	OG2 Cantidad total invertida en energías renovables	19		Sí

GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
<b>Atención y satisfacción del cliente</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	44		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	44		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44		
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		En las cláusulas de las condiciones generales de contratación de los servicios prestados por Naturgy se facilita al cliente la información adecuada sobre sus derechos y obligaciones, así como las características de los servicios que presta –gas y electricidad–, no habiendo constancia de incumplimientos de acuerdo con las obligaciones legales exigidas en cada uno de los países en los que la compañía está presente sobre esta materia.	Sí
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		La compañía no registró en 2018 sanciones por incumplimientos relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	Sí
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		La compañía no registró en 2018 sanciones por el incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción o el patrocinio.	Sí
<b>Biodiversidad</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	70		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	70		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	70		
<b>GRI 304: Biodiversidad 2016</b>	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	72		Sí
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	72		Sí
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	73		Sí
	304-4 Especies que aparecen en la lista roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	72		Sí
	EU13 Biodiversidad de los hábitats de áreas circundantes	73		Sí
	OG4 Número y porcentaje de ubicaciones de operación en los que se ha evaluado y controlado el riesgo para la biodiversidad	73		Sí

GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
<b>Retención y desarrollo del talento</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	74, 87		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	74, 87		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	74, 87		
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	86		Sí
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	78, 85		Sí
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	88, 150, 151		Sí
<b>Eficiencia energética y consumo de energía</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	66		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	66		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66		
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo energético dentro de la organización	66, 145		Sí
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	66, 145		Sí
	302-3 Intensidad energética	67		Sí
	302-4 Reducción del consumo energético	63		Sí
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	63		Sí
	OG3 Energía total generada a partir de fuentes renovables	141		Sí
<b>Evaluación de la cadena de suministro</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	102		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	102		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	102		
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores 2016</b>	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	105		Sí
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	105		Sí

GRI Standard	Disclosure	Página	Respuesta directa / Omisión	Verificación externa
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores examinados usando criterios sociales	105		Sí
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y acciones llevadas a cabo	105		Sí
<b>Diversidad e igualdad</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>	103-1 Explicación del asunto material y su cobertura	81		Sí
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	81		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81		
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	79, 80, 81, 150, 151, 154, 155		Sí
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	83		Sí
	401-3 Permiso paternal	83, 154, 155		Sí
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	32		Sí
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	82		Sí
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		No constan incidentes de esta naturaleza.	Sí

# Glosario de indicadores de responsabilidad corporativa

Indicador clave de Responsabilidad Corporativa	Descripción
<b>Excelencia en el servicio</b>	
Satisfacción global con la calidad de servicio	Grado de satisfacción de los clientes con la calidad del servicio global en un rango del 1 al 10 (en Chile del 1 al 7), desglosado por país o región geográfica.
<b>Compromiso con los resultados</b>	
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	Ingresos de la compañía.
Beneficio operativo bruto. Ebitda (millones de euros)	Beneficios de la compañía antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones.
Evolución del percentil en DJSI	Puntuación total obtenida por la compañía en la evaluación anual del Índice Dow Jones de Sostenibilidad.
<b>Gestión responsable del medioambiente</b>	
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (MtCO <sub>2</sub> eq)	Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) originadas por fuentes que posee o controla la compañía.
Factor de emisión con nuclear (tCO <sub>2</sub> /GWh)	Tasa de emisión como resultado de la actividad de generación eléctrica resultante del cociente entre la cantidad de contaminante atmosférico emitido (toneladas de dióxido de carbono) y la energía producida (GWh).
Generación de residuos peligrosos (kt)	Cantidad de residuos peligrosos más representativos generados.
Inversiones y gastos ambientales (millones de euros)	Gasto por actuaciones ambientales realizadas en el ejercicio, correspondientes a inversiones y gastos incurridos en la gestión ambiental de las instalaciones, excluyendo los derechos de emisión.
<b>Interés por las personas</b>	
Índice de plantilla	Número de empleados en la compañía a cierre de ejercicio.
Hombres/mujeres (%)	Número de hombres en la plantilla respecto al total de empleados de la compañía a cierre de ejercicio, en porcentaje / Número de mujeres en la plantilla respecto al total de empleados de la compañía a cierre de ejercicio, en porcentaje.
Mujeres en puestos directivos (%)	Porcentaje de mujeres que se encuentran desempeñando un cargo directivo respecto al total de empleados de la compañía en puestos directivos a cierre de ejercicio.
Gastos de personal (millones de euros)	Cantidad monetaria que representan los gastos de la plantilla para la compañía (sueldos y salarios, costes de Seguridad Social, planes de aportación definida, planes de prestación definida, trabajos realizados para el inmovilizado de la compañía, y otros).
Inversión en formación anual (euros)	Cantidad monetaria total invertida por la compañía en formación de los empleados.
Empleados incluidos en convenio colectivo (%)	Porcentaje de empleados que son representados en un convenio colectivo respecto al total de empleados en plantilla, a cierre de ejercicio.
<b>Seguridad y salud</b>	
Accidentes con baja	Número de accidentes de trabajo que causan una baja laboral.
Días perdidos	Jornadas en las que no se ha trabajado por bajas por accidentes de trabajo. Se calculan desde el día siguiente al de la recepción de la baja y se consideran los días naturales.
Víctimas mortales	Número de trabajadores que han fallecido por accidentes de trabajo.
Índice de frecuencia	Número de accidentes con baja ocurridos durante la jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas.
Índice de gravedad	Número de jornadas perdidas a consecuencia de los accidentes de trabajo por cada 1.000 horas trabajadas.
Índice de incidencia	Número de accidentes de trabajo por cada 1.000 trabajadores.

Indicador clave de Responsabilidad Corporativa	Descripción
Tasa de absentismo (%)	Ausencias de los trabajadores en sus puestos de trabajo como consecuencia de enfermedades comunes y accidentes no laborales, medidas como el cociente entre el número total de horas laborales perdidas entre el total de horas teóricas laborables en el ejercicio.
<b>Cadena de suministro responsable</b>	
Proveedores con los que existen contratos en vigor	Número de proveedores a los que se les ha contratado algún producto o servicio durante el último ejercicio.
Volumen total de compra adjudicado (millones de euros)	Cantidad monetaria total utilizada para cubrir las compras de la compañía.
Presupuesto de compra destinado a proveedores locales (%)	Cantidad de presupuesto que se destina a la compra de proveedores ubicados en la zona geográfica desde donde se realiza la compra sobre el presupuesto total de compras.
Evaluación de proveedores ESG (número)	Número de proveedores que han sido evaluados materia ambiental, social y de buen gobierno (Environmental, Social and Governance).
<b>Compromiso social</b>	
Evolución de la aportación de Naturgy (millones de euros)	Aportación económica a programas de acción o inversión social, patrocinio y mecenazgo.
Distribución por tipo de acción (%)	Distribución de las inversiones según el motivo de las iniciativas, desglosado acorde a la metodología London Benchmarking Group (LBG).
Actividades de patrocinio y acción social	Número de actividades llevadas a cabo por la compañía de patrocinio, mecenazgo y acción social.
<b>Integridad y transparencia</b>	
Comunicaciones recibidas por la Comisión del Código Ético	Número de comunicaciones realizadas por empleados y proveedores relacionadas con el Código Ético y la Política Anticorrupción que han sido recibidas por la Comisión de Código Ético.
Comunicaciones por cada 200 empleados	Ratio del número de comunicaciones realizadas relacionadas con el Código Ético y la Política Anticorrupción que han sido recibidas por la Comisión de Código Ético por cada 200 empleados de la compañía.
Tiempo medio de resolución de las comunicaciones (días)	Número de días de media desde que la compañía recibe las comunicaciones hasta que las resuelve.
Proyectos de auditoría analizados en base a riesgos operacionales	Número de proyectos de auditoría que han sido analizados en base a riesgos operacionales.
Comunicaciones recibidas en materia de derechos humanos	Número de comunicaciones que ha recibido la compañía en materia de derechos humanos.
Personas formadas en la Política de Derechos Humanos	Número de empleados que han realizado una formación sobre la Política de Derechos Humanos.



# Índice de contenidos conforme a United Nations Guiding Principles Reporting Framework

Indicador	Página	Grado de cumplimiento
<b>Sistema de respeto de los Derechos Humanos (A)</b>		
A1. Compromiso político	IRC 2018 Política de Derechos Humanos Código Ético - páginas 8-9	Completo
A1.1 Desarrollo del compromiso público	IRC 2018 Política de Derechos Humanos - página 19	Completo
A1.2 Alcance y ámbito de aplicación del compromiso	IRC 2018 Política de Derechos Humanos - páginas 6 y 7	Completo
A1.3 Forma de comunicación del compromiso	IRC 2018 Política de Derechos Humanos - páginas 17 y 18	Completo
A2. Integrando el respeto por los Derechos Humanos	IRC 2018 Código Ético - página 8 Política de Derechos Humanos - páginas 17 y 18 Informe Anual de Remuneraciones 2018	Completo
A2.1 Organización de la responsabilidad en materia de DDHH	IRC 2018 Política de Derechos Humanos - página 18	Completo
A2.2 Materias de DDHH llevadas a la Alta Dirección y a la Junta Directiva	IRC 2018 Política de Derechos Humanos - página 18 Informe Auditoría y Control 2018	Parcial
A2.3 Concienciación de empleados en materia de DDHH	IRC 2018 Política de Derechos Humanos - páginas 15 y 18 Informe Anual de Remuneraciones 2018	Parcial
A2.4 Forma de manifiesto de la compañía de su compromiso con los DDHH en las relaciones comerciales	IRC 2018 Política de Derechos Humanos - páginas 11, 17-18	Completo
A2.5 Lecciones aprendidas sobre DDHH y consecuencias debidas a ello	IRC 2018	Parcial

Indicador	Página	Grado de cumplimiento
<b>Definir el enfoque de Reporting (B)</b>		
B1. Declaración de cuestiones destacadas	IRC 2018	Completo
B2. Determinación de cuestiones destacadas	IRC 2018	Parcial
B3. Elección de los puntos geográficos	IRC 2018	Completo
B4. Impactos negativos adicionales	IRC 2018 Informe de Auditoría Interna 2018	Completo
<b>Gestión de las cuestiones destacadas de Derechos Humanos (C)</b>		
C1. Políticas específicas	IRC 2018	Completo
C1.1 Importancia de la Política de DDHH para los encargados en implementarlas	IRC 2018	Completo
C2. Compromiso con los grupos de interés	IRC 2018	Completo
C2.1 Identificación de grupos de interés para participar en cuestiones destacadas de DDHH	IRC 2018	Parcial
C2.2 Grupos de interés que han tenido relación con la compañía en relación DDHH	IRC 2018	Parcial
C2.3 Influencia de la visión de los grupos de interés sobre temas relacionados con DDHH	IRC 2018	Parcial
C3. Evaluación de impactos	IRC 2018	Completo
C3.1 Patrones o tendencias en los impactos sobre DDHH	IRC 2018	Parcial
C3.2 Impactos severos sobre DDHH	IRC 2018	Completo
C4. Integración de resultados y adopción de medidas	IRC 2018	Parcial
C4.1 Involucración de las partes de la compañía en implementar soluciones y tomar decisiones sobre cuestiones destacadas en DDHH	IRC 2018	Parcial
C4.2 Tensiones de los impactos de derechos humanos	IRC 2018 Política de Derechos Humanos - compromiso - página 6	Parcial
C4.3 Acciones tomadas para prevenir o mitigar potenciales impactos sobre DDHH	IRC 2018	Parcial
C5. Seguimiento del rendimiento	IRC 2018	Parcial
C5.1 Gestión efectiva de asuntos de DDHH	IRC 2018	Parcial
C6. Reparación	IRC 2018	Completo
C6.1 Medios para reclamar sobre cuestiones relacionadas con DDHH	IRC 2018 Código Ético – página 22	Parcial
C6.2 Capacidad de las personas para presentar reclamaciones o quejas	IRC 2018 Código Ético – página 22	Parcial
C6.3 Procesamiento de reclamaciones y evaluación de la efectividad de los resultados	IRC 2018 Código Ético – página 22 Informe de Auditoría y Control 2018	Parcial
C6.4 Patrones y tendencias en reclamaciones o quejas	IRC 2018	Parcial
C6.5 Reparaciones en relación a algún impacto relacionado con DDHH	IRC 2018	Completo

# Informe sobre el bono verde

## Indicadores de uso de fondos

El número total de proyectos, asignados a 31 de diciembre de 2018 al Bono Verde emitido el 15 de noviembre de 2017, ha sido de 63, con una inversión total de 446,34 millones de euros y con un porcentaje de fondos asignado respecto del total del importe obtenido mediante la emisión del bono verde del 55,79%, quedando 353,66 millones de euros pendientes de asignar.

Tecnología	Localización	Nombre del proyecto	Año de puesta en marcha	Estado	Financiación asignada Bono Verde (M€)	% Financiado con Bono Verde	Emisiones evitadas (tCO <sub>2</sub> )
Eólica	España	P.E. Balcón De Balos	2018	Operación	6,09	50%	17.465,82
Eólica	España	P.E. Doramás	2018	Operación	1,14	50%	4.254,26
Eólica	España	P.E. Fuerteventura II	2018	Operación	2,72	50%	7.159,81
Eólica	España	P.E. La Haría	2018	Operación	1,97	50%	4.729,37
Eólica	España	P.E. La Vaquería	2018	Operación	1,93	50%	4.907,52
Eólica	España	P.E. Montaña Perros	2018	Operación	1,89	50%	5.200,33
Eólica	España	P.E. Triquivijate	2018	Operación	3,40	50%	9.415,37
Eólica	España	P.E. Vientos Del Roque	2018	Operación	3,42	50%	10.580,28
Fotovoltaica	España	C.F. Carpio De Tajo	2019	Construcción	25,33	100%	24.870,11
Fotovoltaica	España	C.F. La Nava	2019	Construcción	27,13	100%	27.903,09
Fotovoltaica	España	C.F. Picon I	2019	Construcción	19,08	100%	29.554,70
Fotovoltaica	España	C.F. Picon II	2019	Construcción	18,01	100%	29.554,70
Fotovoltaica	España	C.F. Picon III	2019	Construcción	5,86	100%	29.554,70
Eólica	España	P.E. Ampliación El Hierro	2019	Construcción	12,84	100%	39.049,51
Eólica	España	P.E. Barasoain	2019	Construcción	23,99	86%	35.311,74
Eólica	España	P.E. Merengue	2019	Construcción	32,00	100%	45.270,35
Eólica	España	P.E. Mirabel	2019	Construcción	15,14	100%	25.434,18
Eólica	España	P.E. Monciro	2019	Construcción	10,68	100%	39.779,13
Eólica	España	P.E. Peñaforcada - Catasol II	2019	Construcción	6,75	100%	8.324,33
Eólica	España	P.E. Piletas I	2019	Construcción	9,18	50%	26.914,83
Eólica	España	P.E. San Blas	2019	Construcción	24,58	100%	35.000,95
Eólica	España	P.E. Teso Pardo	2019	Construcción	20,67	100%	30.321,81
Eólica	España	P.E. Tesorillo	2019	Construcción	20,18	100%	24.075,45
Eólica	España	P.E. Tirapu	2019	Construcción	9,35	87%	12.612,85
Eólica	España	P.E. Montejo De Bricia (Ampliación)	2019	Construcción	5,45	90%	5.829,63
Eólica	España	P.E. Carratorres	2019	Construcción	14,44	75%	35.406,33
Eólica	España	P.E. Fréscano	2019	Construcción	7,85	100%	23.550,17
Eólica	España	P.E. San Agustín	2019	Construcción	5,25	100%	32.683,10
Eólica	España	P.E. Monte Tourado - Eixe	2019	Construcción	29,14	100%	42.147,08
Eólica	España	P.E. Pastoriza - Rodeiro	2019	Construcción	10,42	100%	44.451,04
Eólica	España	P.E. Serra Do Punago - Vacariza	2019	Construcción	8,67	100%	32.696,13
Eólica	España	P.E. Torozos A	2019	Construcción	14,68	100%	38.913,76
Eólica	España	P.E. Torozos B	2019	Construcción	11,51	100%	33.182,57
Eólica	España	P.E. Torozos C	2019	Construcción	13,99	100%	38.892,52
Eólica	España	P.E. Mouríños	2019	Construcción	6,73	100%	11.670,00
Eólica	España	Infraestructuras Comunes	2019	Construcción	8,81	70%	-
					<b>440,27</b>		<b>866.667,49</b>

Tecnología	Localización	Nombre del proyecto	Año de puesta en marcha	Estado	Financiación asignada Bono Verde (M€)	% Financiado con Bono Verde	Emisiones evitadas (tCO <sub>2</sub> )
Fotovoltaica	España	C.F. Canredondo	2021	Desarrollo	0,08	100%	454.691,40
Fotovoltaica	España	C.F. Las Jaras	2021	Desarrollo	0,27	100%	
Fotovoltaica	España	C.F. Miraflores	2021	Desarrollo	0,16	100%	
Fotovoltaica	España	C.F. Puerto Del Rosario	2021	Desarrollo	0,07	100%	
Fotovoltaica	España	C.F. Salinetas	2021	Desarrollo	0,02	100%	
Fotovoltaica	España	C.F. Tabernas I	2022	Desarrollo	0,26	100%	
Fotovoltaica	España	C.F. Tabernas II	2022	Desarrollo	0,26	100%	
Fotovoltaica	España	C.F. El Escobar I	2021	Desarrollo	0,07	100%	
Fotovoltaica	España	C.F. El Escobar II	2021	Desarrollo	0,07	100%	
Fotovoltaica	España	C.F. Sureste Sostenible I	2021	Desarrollo	0,05	100%	
Fotovoltaica	España	C.F. Sureste Sostenible II	2021	Desarrollo	0,05	100%	
Fotovoltaica	España	C.F. Sureste Sostenible III	2021	Desarrollo	0,05	100%	
Fotovoltaica	España	C.F. Sureste Sostenible IV	2021	Desarrollo	0,05	100%	
Fotovoltaica	España	C.F. Aguayro Solar I	2021	Desarrollo	0,05	100%	
Fotovoltaica	España	C.F. Aguayro Solar II	2021	Desarrollo	0,05	100%	
Fotovoltaica	España	C.F. Aguayro Solar III	2021	Desarrollo	0,05	100%	
Fotovoltaica	España	C.F. Aguayro Solar IV	2021	Desarrollo	0,05	100%	
Fotovoltaica	España	C.F. Aldea Blanca	2021	Desarrollo	0,02	100%	
Eólica	España	P.E. Picato	2021	Desarrollo	1,33	100%	
Eólica	España	P.E. El Moralito	2022	Desarrollo	0,00	50%	
Eólica	España	P.E. La Tablada	2022	Desarrollo	0,01	50%	
Eólica	España	P.E. Punta Redona	2021	Desarrollo	0,02	60%	
Eólica	España	P.E. Tres Termes	2021	Desarrollo	0,02	60%	
Eólica	España	P.E. Los Barrancs	2021	Desarrollo	0,02	60%	
Eólica	España	P.E. Agüimes	2021	Desarrollo	0,14	100%	
Eólica	España	P.E. Puerto Del Rosario	2022	Desarrollo	0,38	100%	
Eólica	España	P.E. Torozos II	2021	Desarrollo	2,45	100%	
					<b>6,07</b>		

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

## Indicadores de beneficio ambiental

El beneficio medioambiental estimado del Bono Verde se espera que sea de 1.321.358,89 tCO<sub>2</sub>/año evitadas, en base a un total de aproximadamente 1.419 MW de potencia que se prevé instalar con

financiación del bono verde, con una producción asociada de unos 3.988 GWh/año.

## Actuaciones en materia medioambiental y social

En los proyectos se ha considerado la sostenibilidad a lo largo de todo su ciclo de vida, en coordinación con las administraciones competentes, con la participación de los diferentes grupos de interés.

En la etapa de diseño, se ha realizado en todos los proyectos un estudio ambiental donde se ha recogido información del entorno (medio físico, biológico, socioeconómico y cultural). Este estudio ha servido de partida para definir las alternativas

de proyecto más sostenible tanto ambiental como socialmente, para identificar y valorar los impactos asociados y para definir las medidas de prevención, mitigación y, en su caso compensación, necesarias.

Durante la fase de construcción, se lleva a cabo un exhaustivo seguimiento ambiental y arqueológico con objeto de asegurar que el proyecto se ejecuta con las garantías ambientales y sociales establecidas.

Durante la etapa de operación, las instalaciones se acogen al sistema de gestión ambiental de Naturgy, que está certificado y auditado externamente UNE-EN ISO 14001, lo que asegura el control y el cumplimiento de los requisitos ambientales, la prevención de accidentes ambientales y la mejora continua en la reducción de nuestros impactos.

# Glosario de indicadores

<b>Indicadores de uso de los fondos</b>	
Descripción de los proyectos financiados	Descripción de los proyectos financiados con el Bono Verde, detallando Tecnología de generación, localización (país), nombre del proyecto, año de puesta en marcha, estado de ejecución (1. Desarrollo, 2. Construcción, 3. Operación y mantenimiento), a fecha de cierre.
Financiación asignada Bono Verde: Cantidades asignadas (en EUR) por proyecto y total	Importe atribuible al Bono Verde invertido en proyectos que cumplen los criterios de elegibilidad del Bono Verde, recogidos en el Naturgy Green Bond Framework, en millones de euros, a fecha de cierre.
% Financiado con Bono Verde	Porcentaje de la inversión del proyecto atribuible al Bono Verde a fecha de cierre.
Número de proyectos	N.º de proyectos cuya financiación es atribuible a los fondos procedentes del Bono Verde, a fecha de cierre.
Total de cantidades asignadas respecto al total de fondos (en %)	Porcentaje del importe total de la inversión atribuible al Bono Verde en todos los proyectos, respecto del importe total obtenido con la emisión del Bono Verde (fondos del Bono), a fecha de cierre.
Descripción del uso de los fondos no invertidos	Descripción de la gestión de los fondos obtenidos con la emisión del Bono Verde, que no han sido asignados a ningún proyecto, a fecha de cierre, de acuerdo con el "Naturgy Green Bond Framework".
<b>Indicadores de beneficios ambientales</b>	
Emisiones evitadas de Gases de Efecto Invernadero (GEI)	Emisiones de CO <sub>2</sub> (toneladas de CO <sub>2</sub> /año) que se prevé evitar anualmente mediante los proyectos de energía renovable (eólica y solar), calculadas multiplicando la Producción energética prevista por un factor de emisión medio por región (Península y Canarias). Este factor de emisión se ha calculado según las metodologías de los proyectos de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) de UNFCCC, que permiten utilizar, o bien un factor de emisión medio de la región excluyendo las emisiones de las centrales low cost/must run cuando la generación a partir de dichas centrales represente menos del 50% del total del sistema eléctrico (método SIMPLE), o bien un factor de emisión medio del mix eléctrico total de la región (incluyendo las emisiones de las centrales low cost/must) cuando la generación a partir de dichas centrales represente más del 50% del total del sistema eléctrico (método MEDIO). Los datos utilizados para el cálculo de los factores de emisión aplicados proceden de fuentes de información pública en base a estadísticas oficiales.
Capacidad energética	Potencia total (MW) correspondiente a los proyectos que se prevé financiar con el Bono Verde.
Producción energética	Generación de energía eléctrica estimada anual (GWh/año), calculada multiplicando la capacidad energética por las horas medias de funcionamiento anual por proyecto estimadas, correspondiente a los proyectos que se prevé financiar con el Bono Verde.

# Informe de revisión independiente sobre el bono verde



EY  
Ernst & Young, S.L.  
Edificio Sorribà Forum  
Avda. Sorribà, 102-106  
08017 Barcelona  
España

Tel: 933 663 700  
Fax: 934 053 794  
ey.com

## INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO INDEPENDIENTE DE LOS INDICADORES DEL BONO VERDE

Al Consejo de Administración de Naturgy Energy Group, S.A.:

### Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de los indicadores del Bono Verde contenidos en el "Informe sobre el Bono Verde 2018" de Naturgy Energy Group, S.A. (en adelante, "Naturgy") del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018, preparados conforme a los criterios establecidos por Naturgy en el apartado "Glosario de indicadores" en la página 4 del "Informe sobre el Bono Verde 2018", y definidos de acuerdo con el "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework" (en junio de 2018, Gas Natural Fenosa cambió su denominación a Naturgy) publicado por el grupo y disponible en su página web:

([https://www.naturgy.com/files/Gas\\_Natural\\_Fenosa\\_Green\\_Bond\\_Framework\\_def-2.pdf](https://www.naturgy.com/files/Gas_Natural_Fenosa_Green_Bond_Framework_def-2.pdf)).

Concretamente, hemos revisado los indicadores del Bono Verde que se incluyen en los apartados "Indicadores de uso de fondos" e "Indicadores de beneficio ambiental" en las páginas 2 y 3 del "Informe sobre el Bono Verde 2018".

Los administradores de Naturgy Energy Group, S.A. son responsables de la preparación del contenido y de la presentación de los indicadores del Bono Verde incluidos en el "Informe sobre el Bono Verde 2018" de acuerdo con los criterios establecidos por Naturgy, y de la definición de estos criterios conforme al "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework".

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores del Bono Verde incluidos en el "Informe sobre el Bono Verde 2018" estén libres de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Naturgy Energy Group, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores del Bono Verde incluidos en el "Informe sobre el Bono Verde 2018".

### Criterios

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento limitado basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

### Procedimientos realizados

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.



2

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en los Indicadores del Bono Verde y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal de las diversas unidades de Naturgy involucradas en la elaboración de los Indicadores del Bono Verde.
- ▶ Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en los Indicadores del Bono Verde.
- ▶ Análisis de la adaptación de los Indicadores del Bono Verde de Naturgy a lo señalado en los criterios establecidos por Naturgy, detallados en el apartado "Glosario de indicadores" del "Informe sobre el Bono Verde 2018".
- ▶ Comprobación de la trazabilidad de los fondos obtenidos a través del Bono Verde asignados a la financiación de proyectos y de los fondos no asignados, y comprobación de que las inversiones acometidas por Naturgy en proyectos mediante fondos atribuibles al Bono Verde se han realizado conforme a los criterios del "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework".
- ▶ Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra y realización de pruebas analíticas y sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa de los Indicadores del Bono Verde de Naturgy. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Naturgy.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

#### Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

#### Conclusión

Basándonos en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que los Indicadores del Bono Verde incluidos en el "Informe sobre el Bono Verde 2018" de Naturgy correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018 no han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los criterios establecidos por Naturgy conforme al "Gas Natural Fenosa Green Bond Framework".





3

#### Uso y distribución

Este informe se emite únicamente a los administradores de Naturgy, de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de los destinatarios de nuestro informe.

ERNST & YOUNG, S.L.

Antonio Capella Elizalde

10 de abril de 2019

# Informe de revisión independiente

[102-56]



Ernst & Young, S.L.  
Edificio Santa Fòrum  
Avingda. Sardenya, 102-106  
08017 Barcelona

Tel.: 932 663 700  
Fax: 934 053 784  
ey.com

## INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 2018

Al Consejo de Administración de Naturgy Energy Group, S.A.:

### Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Naturgy Energy Group, S.A. (en adelante, Naturgy), la revisión de la información de sostenibilidad contenida en el "Informe de Responsabilidad Corporativa 2018" de Naturgy (en adelante, el Informe) y en el Índice de contenidos GRI del informe adjunto. Dicho Informe ha sido elaborado de acuerdo con lo señalado en:

- GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) y los suplementos sectoriales "Electric Utilities Sector Supplement" y "Oil and Gas Sector Supplement".
- Los principios recogidos en la Norma AA1000AP (2018) emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).
- El "Glosario de Indicadores de responsabilidad corporativa", incluido en el capítulo "Información adicional" del informe adjunto.

El perímetro considerado por Naturgy para la elaboración del Informe está definido en el apartado "Alcance de la información" del capítulo "Proceso de elaboración del informe. Materialidad" del Informe adjunto.

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Naturgy, quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

### Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).
- La Norma ISAE 3000 (Revised) "Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information", emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento razonable para los indicadores clave de responsabilidad corporativa sobre integridad y transparencia incluidos en el apartado "Un modelo de negocio integrado y sostenible" del capítulo "Modelo de negocio" del Informe adjunto y un alcance de aseguramiento limitado para el resto de indicadores contenidos en el Índice de contenidos GRI del capítulo "Información adicional" del Informe adjunto.
- La Norma AA1000AS (2008) de AccountAbility, bajo un encargo de aseguramiento moderado de tipo 2.

### Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Reputación y Sostenibilidad y a las diversas Unidades de Negocio que han participado en la elaboración del Informe adjunto, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:



2

- ▶ Entrevistas con los responsables de la elaboración de la información de sostenibilidad, con el propósito de obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de sostenibilidad son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Naturgy.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar la información de sostenibilidad contenida en el Informe adjunto.
- ▶ Comprobación de los procesos de que dispone Naturgy para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- ▶ Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos de la información de sostenibilidad conforme a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI Standards de Global Reporting Initiative y los suplementos sectoriales "Electric Utilities Sector Supplement" y "Oil and Gas Sector Supplement", para la preparación de informes según la opción de conformidad exhaustiva y a los principios de la Norma AA1000AP (2018).
- ▶ Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores incluidos en el Índice de contenidos GRI y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar el nivel de aseguramiento indicado.
- ▶ Contraste de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido auditada por terceros independientes.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información de sostenibilidad contenida en el Informe adjunto y en el Índice de contenidos GRI, con el perímetro y alcance indicados anteriormente.

El alcance de nuestra revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Asimismo, para los indicadores clave de responsabilidad corporativa sobre integridad y transparencia, incluidos en el apartado "Un modelo de negocio integrado y sostenible" del capítulo "Modelo de negocio", se ha llevado a cabo un trabajo de seguridad razonable. El mismo ha incluido la comprensión del sistema de control interno sobre los mencionados indicadores contenidos en el Informe, la evaluación del riesgo de que puedan existir errores materiales en los mismos, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre su contenido, y la realización de aquellos otros procedimientos que hemos considerado necesarios. Entendemos que nuestro examen ofrece una base razonable para nuestra opinión.

El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

#### Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de información.



### Conclusiones

En nuestra opinión, los indicadores clave de responsabilidad corporativa sobre integridad y transparencia, incluidos en el apartado "Un modelo de negocio integrado y sostenible", revisados con un nivel de seguridad razonable, están preparados y presentados, en todos los aspectos significativos de acuerdo con los criterios establecidos por Naturgy descritos en el "Glosario de indicadores de responsabilidad corporativa", incluido en el capítulo "Información adicional" del Informe adjunto.

Adicionalmente, como resultado de nuestra revisión limitada, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de indicadores incluidos en el Índice de contenidos GRI no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad GRI Standards, sus suplementos sectoriales "Electric Utilities Sector Supplement" y "Oil and Gas Sector Supplement" y los criterios establecidos por Naturgy en el "Glosario de indicadores de responsabilidad corporativa", que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Sobre la aplicación de Naturgy de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000AP (2018), no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Naturgy no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en el apartado "Cumplimiento con los estándares de referencia" del capítulo "Proceso de elaboración del informe. Materialidad" del Informe adjunto.

### Recomendaciones

Hemos presentado a la Dirección de Naturgy nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000AP (2018). Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- **Inclusividad:** Cada departamento diseña acciones de diálogo con sus grupos de interés más relevantes, que se dividen entre acciones de consulta y divulgativas. Debido a los cambios en la estructura y la autonomía creciente de los países, se recomienda definir procesos para asegurar la inclusión de los grupos de relación locales y fomentar las iniciativas de consultas periódicas con los grupos de interés en los diferentes países donde opera la compañía.
- **Relevancia:** La Política de Responsabilidad Corporativa, actualizada en enero de 2019, establece el marco de actuación de Naturgy en materia de Responsabilidad Corporativa y determina la estructura del Informe adjunto. Asimismo, Naturgy ha realizado un proceso de identificación y valoración de asuntos materiales, que conforman el contenido de dicho Informe. Se recomienda seguir avanzando en el análisis de la materialidad, consultando periódicamente a diferentes categorías de grupos de interés, y fomentando su vinculación con las decisiones estratégicas y la gestión del riesgo en Naturgy.
- **Capacidad de Respuesta:** Naturgy definió un plan de sostenibilidad en 2017 y se está trabajando para la definición de un nuevo plan para 2019-2022, utilizando como punto de partida el plan estratégico de la compañía. Nuestra recomendación es aprovechar la definición del nuevo plan de sostenibilidad para determinar objetivos cuantitativos a medio plazo en materia de sostenibilidad, tanto a nivel corporativo como en las diferentes unidades de negocio del grupo.
- **Impacto:** El plan de sostenibilidad 2019-2022 servirá de apoyo a las palancas estratégicas de la compañía y ejes de crecimiento a medio y largo plazo y tendrá como objetivo gestionar los principales impactos de la compañía. Para integrar de manera eficiente la gestión de los impactos en la toma de decisión, se recomienda vincularlos con el sistema de desempeño y remuneración de la compañía.



4

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Naturgy de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.

  
Antonio Capella Elizalde

24 de mayo de 2019



[102-3]

**Domicilio social:**

Avenida de San Luis, 77  
28033 Madrid

**Sede en Barcelona:**

Plaza del Gas, 1  
08003 Barcelona

**[www.naturgy.com](http://www.naturgy.com)**

**[www.informeanual2018.naturgy.com](http://www.informeanual2018.naturgy.com)**

**Edición:**

Dirección General de Comunicación  
y Relaciones Institucionales

**Diseño gráfico:**

Gosban Reporting  
[www.gosban.es](http://www.gosban.es)







[www.naturgy.com](http://www.naturgy.com)