



2020

INFORME DE PROGRESO

01.	Mensaje del Presidente y del Consejero Delegado	03
02.	Principales magnitudes	10
03.	Sobre Nortegas	12
04.	Nuestra organización	24
05.	Nuestro entorno: Un cambio de paradigma en el sistema energético	29
06.	Estrategia de crecimiento sostenible	48
07.	Crecimiento del negocio regulado de distribución	52
08.	Innovación y desarrollo de nuevos negocios	60
09.	Maximización de la eficiencia	69
10.	Seguridad y prevención	71
11.	Buen gobierno	82
12.	Talento	89
13.	Impacto social y ambiental	99
14.	Resultados financieros	111
15.	Sobre este informe	117



01.

**MENSAJE DEL PRESIDENTE
Y DEL CONSEJERO DELEGADO**



Carta del Presidente
Iñaki Alzaga

Este Informe Anual de Nortegas correspondiente al ejercicio 2020 refleja la capacidad de la empresa para crear valor para sus inversores y para el conjunto de la sociedad en el corto, medio y largo plazo.

Para ello, a lo largo de los distintos capítulos, describe el grado de progreso de la compañía en la estrategia definida en 2020 y como ésta contribuye a resolver retos de las comunidades en las que operamos y, con especial protagonismo, la lucha contra el cambio climático.

No obstante, como resulta inevitable, nos vemos en la obligación de hacer una alusión a la pandemia global por la que atravesamos, cómo ha afectado a nuestro negocio y las medidas que hemos puesto en marcha para responder a una nueva normalidad de vida social y forma de trabajar.

Una crisis como la de 2020 sirve para mostrar la verdadera identidad de las empresas y de su capital humano. Por ello, en 2020 Nortegas ha podido demostrar que está

formada por un grupo de personas extraordinario. La compañía ha respondido a los retos de la crisis sanitaria y económica con sus valores corporativos: innovación, orientación al cliente, transparencia, sostenibilidad y responsabilidad.

Las restricciones sanitarias y las medidas de aislamiento social han dificultado el funcionamiento del sistema socioeconómico y han acelerado ciertas tendencias sociales y del mercado. Pero, más allá del reto, la Covid también ha dado la oportunidad a Nortegas de demostrar su liderazgo en las comunidades en las que opera. La compañía ha podido evidenciar su solidez como la segunda distribuidora más relevante del mercado y asegurar el suministro energético y la calidad del servicio a miles de hogares y empresas.

El sector energético está viviendo un periodo de disrupción debido a la necesidad de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y evitar el aumento de

“Soluciones para la transición energética”

las temperaturas globales. En este contexto, la llegada del Acuerdo de París, de la estrategia de neutralidad 2050 de la Unión Europea y del proyecto de ley de cambio climático de España han sido las palancas definitivas para acelerar el proceso de transición energética. La crisis sanitaria ha supuesto un acelerador para esta tendencia, pues los fondos Next Generation EU tendrán una vertiente sostenible para fomentar la transición energética.

En este marco, Nortegas se posiciona como una compañía con soluciones eficaces para la transición energética. Las infraestructuras de la compañía permiten dotar a sectores de difícil electrificación de alternativas energéticas basadas en el gas natural. A su vez, permiten ser un contrapunto para la inestabilidad de las fuentes de generación eléctrica, equilibrando el sistema energético. A pesar de la pandemia y de la caída de la demanda energética, 2020 ha sido un año en el que

“Compromiso de futuro: Gases renovables y circulares”

Nortegas ha desplegado nuevas redes y en el que la compañía ha continuado innovando en su oferta de servicios relacionados con el gas natural.

Un claro ejemplo de esto ha sido el desarrollo del negocio del gas natural vehicular, una fuente energética que sustituye a otro combustible fósil más contaminante y que, gracias a la extensión de las redes de distribución, constituye una solución energética factible y asequible. Así, las redes de distribución de Nortegas, cuya alta capilaridad y calidad permiten el abastecimiento energético a lo largo de sus más de 8.000km de extensión, son un activo estratégico para la descarbonización de la economía.

El hecho de que el tejido de redes actual permita la inyección de biometano y - en proporciones por el momento limitadas - de hidrógeno, asegura el acceso a fuentes de energía renovables a miles de hogares y empresas. Por ello, las redes de distribución de Nortegas se erigen como una de las

alternativas más eficientes para la integración de fuentes de energía sostenibles en el mix energético.

Las cualidades del hidrógeno auguran un horizonte optimista para esta alternativa energética, que está generando interés en reguladores e inversores. Este gas puede ser generado a partir de fuentes energéticas renovables y sus características permiten su utilización como medio de almacenamiento de energía e, incluso, su exportación a otros países. Por su parte, la producción del biometano es una alternativa viable con un componente de circularidad en su producción único en el sistema energético.

En este sentido, Nortegas está liderando la innovación de distribución de gases renovables, con proyectos relacionados con la distribución del hidrógeno y el biometano en colaboración con organismos públicos y privados. La compañía está explorando las posibilidades de blending de hidrógeno renovable en la red actual, así como

el desarrollo de nuevas infraestructuras de distribución y la colaboración con instituciones y empresas de su entorno para la producción de hidrógeno y biometano. El objetivo de Nortegas es continuar proporcionando alternativas energéticas para la transición a través de sus redes de distribución de manera eficiente y sostenible.

El dinamismo del sector augura un periodo de transformación continua durante los próximos años con un objetivo a largo plazo: lograr la sostenibilidad del sistema energético. Esta visión a largo plazo es compartida por los accionistas de Nortegas, con larga experiencia en el mundo de las infraestructuras energéticas, que han impulsado la nueva estrategia de la empresa basada en criterios de sostenibilidad (ASG) y el desarrollo de un modelo de negocio sostenible a largo plazo, lo que permitirá fortalecer las relaciones de Nortegas con su entorno y crear valor compartido a largo plazo.

“Un compromiso a largo plazo para la transformación del negocio”

A su vez, confiamos que los desarrollos regulatorios futuros apuntalen el papel relevante que las redes de distribución pueden jugar en la descarbonización eficiente de la economía sustituyendo a vectores energéticos más contaminantes, en el fomento de la economía circular a través de la inyección de biometano y en la mejora de la calidad del aire, gracias a las infraestructuras ya construidas y su algo grado de capilaridad. En este sentido, documentos recientes como el PNIEC, la Hoja de Ruta del hidrógeno y la Circular 4/2020 de la CNMC que marca la retribución del sector, ya se reconoce la relevancia del sector del gas natural y los gases renovables en la transición a un modelo energético más sostenible.

Nortegas ha creado en 2020 Nortegas Green Energy Solutions, la nueva sociedad del grupo que actuará como brazo innovador en los proyectos de gas renovable y movilidad sostenible, entre otros. Esta sociedad culmina el esfuerzo realizado durante los últimos años para la

integración de la sostenibilidad en la estrategia de negocio y concentrará las actividades de innovación que moldearán el porvenir de Nortegas.

Pese a la situación pandémica vivida, Nortegas ha renovado su adhesión a la iniciativa de Pacto Mundial manteniendo así su compromiso de gestión ética basada en sus diez principios y su contribución a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través del apoyo y respeto a los Derechos Humanos, el impacto de su actividad en el empleo y el desarrollo local, en el territorio de las sociedades en las que convive, a sus proveedores; así como a través del apoyo en su lucha contra la corrupción.

Con este contexto, Nortegas se encuentra preparada para afrontar los retos del futuro, entre los que se encuentran la recuperación económica, los desafíos en materia de diversidad y cambio generacional y, por

supuesto, la digitalización y la sostenibilidad. El objetivo de la compañía es liderar la transición energética basándose en sus valores, en su estrategia de crecimiento sostenible y en su conocimiento interno, potenciando la descarbonización del sistema socioeconómico y generando un impacto positivo en la sociedad y en el entorno. Para ello, deberá seguir mejorando su nivel de eficiencia, integrar talento joven y diverso en sus operaciones y continuar focalizando su estrategia en el bienestar de las comunidades en las que opera.

Por último, me gustaría aprovechar esta ocasión para agradecer a los accionistas, socios y clientes por depositar su confianza en Nortegas y por la excelente cooperación llevada a cabo durante 2020. Esperemos que 2021 sea el año de la recuperación social y económica.



Carta del Consejero Delegado Javier Contreras

2020 no ha sido para Nortegas un año fácil, y sin embargo el equipo de personas que formamos la compañía ha estado a la altura del reto.

A principios de 2020, antes del advenimiento de la crisis sanitaria y económica y de las medidas restrictivas, la organización se encontraba en la fase final del diseño de su nueva estrategia. El resultado fue la adopción de un plan estratégico basado en cuatro nuevos pilares esenciales para el crecimiento sostenible: crecimiento del negocio regulado; innovación y nuevos negocios; maximización de la eficiencia; y sostenibilidad. Como se puede observar, estos pilares van más allá del crecimiento del negocio y de la adaptación al entorno regulatorio, pues buscan incorporar en el proceso de toma de decisiones el impacto generado por las mismas en las comunidades locales donde opera la compañía. Además, llevamos a cabo una reorganización la estructura de la compañía para mejorar la eficiencia de nuestros procesos, afrontar los nuevos retos del mercado e

integrar los criterios de sostenibilidad (ASG) en la toma de decisiones. Con estos cambios estructurales, Nortegas se preparaba así para la llamada década de acción del desarrollo sostenible, dando un paso adelante en el mercado y buscando ser una compañía más ágil en la integración de la sostenibilidad y la digitalización en nuestras actividades.

En este contexto, la irrupción de la mayor crisis sanitaria y económica de los últimos 100 años ha servido para poner en valor el trabajo de reorganización realizado y la cultura corporativa de Nortegas. Si bien la crisis ha dificultado el desarrollo de determinadas operaciones, como es el caso de las actividades comerciales, los profesionales de la compañía han reaccionado de manera ejemplar, con proactividad y respetando las medidas sanitarias. Nortegas, en su compromiso con el entorno y con el fin de asegurar el bienestar económico del ecosistema de proveedores que colaboran en las operaciones de la organización, ha puesto en marcha

medidas de apoyo como el anticipo de pagos a proveedores estables y la reducción en sus plazos de pago. La vocación sostenible de la compañía le ha llevado también a preocuparse por los colectivos más vulnerables mediante iniciativas como donaciones a bancos de alimentos en las comunidades donde operamos o facilidades de pago a algunos de nuestros clientes en situaciones de especial dificultad. A su vez, frente al escenario de incertidumbre socioeconómica, la comunicación interna ha sido una herramienta fundamental, con una voluntad de transparencia y cercanía con los empleados y con el objetivo de minimizar los riesgos sanitarios y de arrojar luz sobre el funcionamiento de las operaciones. Gracias al comportamiento ejemplar del equipo humano que forma la compañía, Nortegas ha podido mostrar su solidez asegurando un suministro ininterrumpido, eficiente y de calidad ella tiempo que desarrollamos nuevos servicios en el mercado tradicional del gas.

“Resiliencia, proactividad y crecimiento”

Pese a la pandemia, Nortegas ha mantenido e incluso aumentando su volumen de inversión hasta 29 millones de euros, cerca de un 10% más que en 2019. Esto ha permitido ampliar la longitud de las redes de suministro hasta los 8.306 kilómetros de extensión y abastecer a 1.044.243 puntos de suministro, dando acceso a una fuente de energía sostenible a más de 4.500 nuevos hogares y empresas en las regiones en las que opera Nortegas.

Además, este año estamos orgullosos de poder decir que no se han producido accidentes con baja en nuestras operaciones y que hemos alcanzado un nivel de satisfacción por parte de los usuarios sin precedentes, con una mejora generalizada en los KPIs de calidad del servicio. Se puede afirmar que Nortegas está trabajando mejor y que nuestros clientes perciben el valor añadido que aportamos como compañía.

Esto se ha traducido en que, pese a la pandemia, Nortegas ha alcanzado en 2020 un margen de EBITDA del 80,5%,

(un 1% superior al año anterior) y un volumen de ingresos equivalente al 97,2% del nivel alcanzado en 2019.

La crisis sanitaria ha constituido un acelerador para el sector energético en general y para la compañía en particular. El entorno financiero y regulatorio ha aprovechado los estímulos de recuperación para adoptar una filosofía build back better, potenciando la transición energética y las mejoras de eficiencia a través de la digitalización.

Nortegas ha lanzado el programa BDG (better, digital, green), formada por 25 iniciativas que buscan una transformación en los procesos internos para conseguir integrar la digitalización y la sostenibilidad de manera ágil en la compañía y mejorar la eficiencia de las operaciones.

Con Nortegas Green Energy Solutions hemos redoblado nuestros esfuerzos y nuestro compromiso en materia de desarrollo de proyectos y servicios sostenibles. Con el

respaldo de nuestros accionistas, Nortegas Green Energy Solutions impulsará el desarrollo de nuevos negocios en torno a la transición energética aprovechando, y poniendo en valor, las redes de distribución como un activo estratégico para la descarbonización.

Además de los proyectos de extensión de red, cabe destacar el acuerdo formalizado con Repsol para desplegar infraestructuras de carga de gas natural vehicular. Este acuerdo ya ha demostrado el éxito y el potencial de esta solución gracias al buen funcionamiento de la primera estación desplegada, ubicada en Sestao, a la que seguirán al menos nueve infraestructuras más que entrarán en operación durante el presente año.

Por su parte, las oportunidades que ofrecen los gases renovables les convierten en una prioridad estratégica para la descarbonización del sistema. Como parte del Basque Hydrogen Corridor, Nortegas está explorando las posibilidades de blending, o inyección de hidrógeno

“Una compañía digital y sostenible”

en la red de distribución, e identificando sus necesidades para mantener los niveles de calidad de suministro y seguridad de operación existentes a través del proyecto de investigación H₂Sarea, liderado por la compañía. De la misma manera, Nortegas forma parte de otros proyectos relacionados con el desarrollo de infraestructuras de distribución de hidrógeno, utilizando metodologías rentables y eficientes para la producción de este gas a partir de fuentes origen renovable. Con respecto al biometano, se está colaborando con distintos agentes público y privados para impulsar esta fuente de energía como clave para la transición energética y la economía circular, y se están explorando sus sinergias con otros proyectos de innovación en otras áreas de negocio, como es el caso de la movilidad. En este aspecto, es clave el desarrollo de un sistema de garantías de origen para los gases renovables de cara a su integración en el modelo socioeconómico.

Además, en este año 2020 Nortegas ha renovado su adhesión a la iniciativa de Pacto Mundial manteniendo así su compromiso de gestión ética basada en sus diez principios y su contribución a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través del apoyo y respeto a los Derechos Humanos, el impacto de su actividad en el empleo y en el desarrollo de las sociedades en las que convive, en sus proveedores; así como a través del apoyo en su lucha contra la corrupción.

Por último, y no por ello menos importante, el consejo de administración de Nortegas ha aprobado durante el primer trimestre de 2021 la creación de una Dirección de Sostenibilidad que, con presencia en el Comité ejecutivo de la compañía impulsará y liderará las iniciativas enmarcadas en este importante pilar estratégico de nuestra hoja de ruta.

Pese a los grandes retos que quedan por resolver, la llegada de los fondos europeos y las tendencias

regulatorias, que esperamos confirmen el apoyo a las redes gasistas como elemento clave para la transición ecológica, permiten vislumbrar un horizonte optimista para nuestro sector. En este aspecto, el apoyo de nuestros accionistas y su visión de largo plazo, la solidez de nuestro equipo y la confianza de los clientes de la compañía asegurará que la compañía siga teniendo una apuesta diferencial en el mercado.

Quiero finalizar esta carta agradeciendo a todos los profesionales que forman Nortegas su proactividad frente a los problemas, su ingenio frente a los desafíos y su cercanía frente al distanciamiento, valores muy relevantes demostrados a lo largo de este difícil 2020. Ellos mantendrán el nivel de excelencia de la compañía durante los años venideros y contribuirán a lograr que Nortegas sea parte de un futuro más sostenible y digital, generando un impacto positivo en las comunidades en las que operamos.



02.

PRINCIPALES MAGNITUDES



MAGNITUDES ECONÓMICAS 2020

Ingresos ordinarios _____ 216,4 millones de euros
 Inversión realizada _____ 28,9 millones de euros

MAGNITUDES SOCIALES 2020

N.º empleados _____ 229
 % Contratos Fijos _____ 100%
 Índice de frecuencia _____ 0
 (Empleados propios y contratistas)

MAGNITUDES TÉCNICAS 2020

Puntos de suministro _____ 1.044.243
 Longitud de red _____ 8.306 km
 Red de gas natural _____ 7.910 km
 Red de GLP _____ 396 km
 Energía distribuida _____ 27.397 GWh
 Índice de satisfacción de clientes (0-10) _____ 8,3
 Descenso del número de llamadas de emergencia _____ 7%

MAGNITUDES AMBIENTALES 2020

Emisiones de CO₂ (alcances 1, 2 y 3): _____ 7.025



03.

SOBRE NORTEGAS

3.1. Principales actividades y mercados. Posicionamiento competitivo



La actividad de la compañía se centra, principalmente, en la gestión de activos de gas natural y gas licuado del petróleo (GLP) en el mercado regulado de distribución, así como el suministro de GLP.

En el negocio de distribución de gas natural, Nortegas interacciona con las compañías comercializadoras, que utilizan la red de Nortegas para abastecer a los usuarios finales. En el negocio de GLP, en el que Nortegas también realiza la actividad de suministro, la compañía se dirige directamente a usuarios finales.

De esta forma, el valor de la compañía reside en su infraestructura. Una red de distribución que a día de hoy asegura el suministro seguro, accesible y de calidad de gas natural y GLP, y que en el futuro será capaz de transportar nuevos vectores energéticos como el biometano y el hidrógeno.

Como se describe más ampliamente en el capítulo de estrategia del presente informe, Nortegas está desarrollando su posición en otros nichos de mercado no regulados, como la producción de biometano o los servicios asociados.

“Nortegas es el segundo operador gasista del mercado español. Desarrolla su actividad en Asturias, Cantabria y País Vasco donde sus redes de distribución alcanzan los 8.306 kilómetros y en las que cuenta con 1.044.243 puntos de suministro”



3.2. Actividad y posición de Nortegas en la cadena de valor



3.2. Actividad y posición de Nortegas en la cadena de valor

Tanto en el mercado del gas natural como en el del GLP, los usos para hogares e industrias pueden ser diversos.

USO DOMÉSTICO

Para **cocina, calefacción**
y **agua caliente**



USO INDUSTRIAL

Abastecimiento a **empresas**



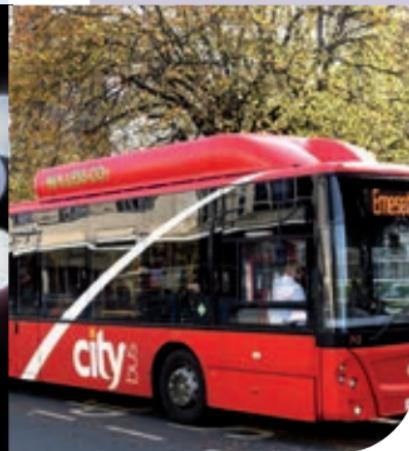
GENERACIÓN DE ELECTRICIDAD

Mediante **turbinas de gas**
o de **ciclo combinado**



VEHÍCULOS

Combustibles para **VEHÍCULOS**.



3.3. Misión, visión, propósito y valores

MISIÓN

Desde el mayor compromiso con la ética y el interés general, nuestro equipo trabaja en ofrecer una plataforma de soluciones energéticas competitivas e innovadoras, priorizando la seguridad y la excelencia para reforzar la confianza de nuestros clientes y avanzar así hacia una sociedad sostenible.

VISIÓN

Aportamos nuestra experiencia en infraestructuras y soluciones energéticas para avanzar hacia una economía descarbonizada, comprometidos con colaborar en este reto común desde el dinamismo, el afán de superación, y la creación de valor compartido para la sociedad.

PROPÓSITO

Ser agente de cambio hacia un mundo más sostenible, poniendo nuestra experiencia en soluciones energéticas al servicio del bienestar presente y futuro de la sociedad y del territorio que nos rodea.

3.3. Misión, visión, propósito y valores

VALORES > INNOVACIÓN > ORIENTACIÓN AL CLIENTE > TRANSPARENCIA > SOSTENIBILIDAD > RESPONSABILIDAD



INNOVACIÓN

Evolucionamos: somos versátiles y abiertos e impulsamos el cambio.

Compartimos nuestra experiencia y conocimiento y aprendemos de aquellos con los que compartimos proyectos.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Somos inconformistas: estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y con la obtención de resultados, esforzándonos por superarnos día a día.

Buscamos anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes y somos resolutivos para ofrecerles un servicio seguro y de calidad.

TRANSPARENCIA

Dialogamos con nuestros grupos de interés para entender sus expectativas y construir relaciones de confianza.

Somos claros, cercanos y accesibles.

SOSTENIBILIDAD

Avanzamos para impulsar soluciones energéticas asequibles y respetuosas con el medioambiente.

Trabajamos para la creación de valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés, convencidos de que es el camino a seguir.

RESPONSABILIDAD

Priorizamos la seguridad y somos consecuentes con nuestras decisiones, que están guiadas por la integridad y la equidad.

Queremos que nuestra actividad ayude a progresar a nuestro equipo y entorno, para que nuestro éxito revierta en su desarrollo.

FACTORES CRÍTICOS DEL NEGOCIO DE NORTEGAS Y SU RELACIÓN CON LOS PILARES ESTRATÉGICOS

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

- Crisis, emergencias y desastres
- Seguridad y salud de los profesionales
- Seguridad de las comunidades
- Seguridad, salud y bienestar del consumidor
- Ciberseguridad
- Seguridad de la información y protección de datos

BUEN GOBIERNO

- Gobierno corporativo
- Relaciones institucionales
- Orientación a cliente y usuario y calidad del servicio
- Ética
- Corrupción y soborno
- Desempeño financiero

TALENTO

- Captación y retención de talento
- Derechos laborales
- Desarrollo profesional

IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL

- Energía
- Residuos y efluentes
- Emisiones y contaminación
- Riesgos y oportunidades del cambio climático
- Ecosistemas y biodiversidad
- Derechos humanos
- Relación con las comunidades
- Innovación
- Acceso y asequibilidad de los productos y servicios

3.4. Las claves de nuestro negocio: factores críticos

Dadas las actividades y los mercados en los que opera, Nortegas ha identificado una serie de factores críticos que determinan su capacidad para generar valor compartido con el conjunto de grupos de interés con los que se relaciona.

Consecuentemente, la estrategia de Nortegas, descrita en el capítulo 6, va encaminada al desarrollo de ventajas competitivas que den respuesta a las tendencias del entorno y al mismo tiempo permitan gestionar los factores críticos del negocio.

Dentro de este modelo, Nortegas ha identificado también los siguientes grupos de interés clave:

- **Inversores y accionistas:** el negocio de Nortegas implica realizar inversiones elevadas dirigidas al desarrollo de la red y la innovación, por lo que contar con el apoyo estable de socios que aporten recursos financieros es indispensable.
- **Regulador y administración pública:** la actividad de distribución de gas natural es estratégica para el desarrollo socioeconómico local, por lo que Nortegas tiene una relación estrecha y continua con las administraciones. Por un lado, el mercado energético está altamente regulado y hay una creciente legislación ambiental al respecto. Por otro lado, dado al alto grado de tecnicidad de la actividad de distribución, Nortegas ejerce un papel consultivo y asesor con administraciones y reguladores.
- **Clientes y usuarios:** el nexo común en la relación con los distintos perfiles de clientes de Nortegas, asociados a sus dos negocios principales (distribución de gas natural, y distribución y suministro de GLP), está en el aseguramiento del suministro energético de calidad y sin incidencias.
- **Profesionales:** el conocimiento del mercado, su regulación y las tecnologías disponibles, es clave y reside en los profesionales de Nortegas, por lo que la capacidad de atraer, retener y motivar a las personas determina la productividad y el crecimiento de la compañía.
- **Comunidades locales:** la minimización de los impactos negativos y las estrategias de interrelación con sus grupos de interés resultan fundamentales en el posicionamiento social de Nortegas.
- **Proveedores y contratistas:** Nortegas cuenta con proveedores de apoyo en la distribución de gas, en la ejecución de obras, en la comercialización de GLP y en el soporte de otras actividades. Por lo tanto, es prioritaria una correcta gestión de la cadena de suministro para asegurar la calidad del servicio prestado, así como para generar un impacto positivo en la cadena de valor.

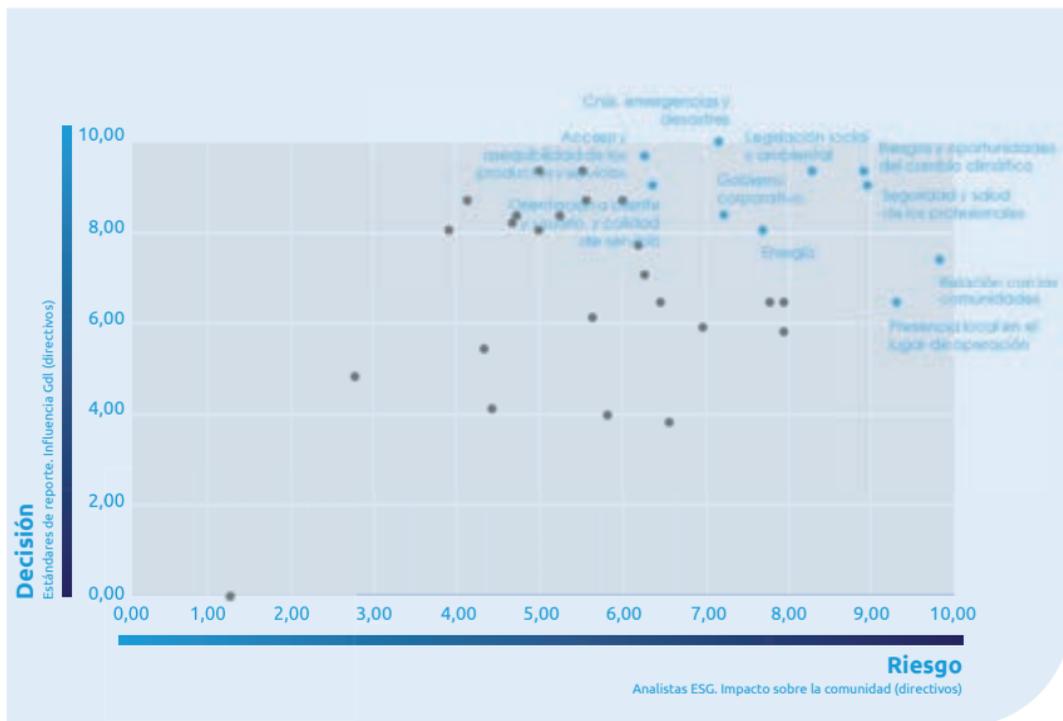
3.5. Materialidad y asuntos materiales

Debido al contexto excepcional de la Covid-19, Nortegas ha estimado oportuno realizar una actualización del análisis de materialidad de 2020 de acuerdo con la metodología detallada en los anexos de este informe.

El objetivo del análisis ha sido evaluar en qué medida la pandemia ha podido afectar a la percepción sobre la relevancia de cada uno de los asuntos.

En este sentido, en términos del top-10 de asuntos materiales, se han producido ligeros cambios respecto al año pasado, entre los que destacan:

- **Mayor importancia de la presencia local en el lugar de operación; y acceso y asequibilidad de los productos y servicios.** Ambos asuntos son de corte social y su mayor relevancia puede deberse a la importancia que ha tenido durante la Covid-19 el asegurar el suministro de energía y el apoyo a las comunidades locales.
- **Irrupción de la legislación social y ambiental en el top-10.** En el auge de este asunto han podido confluír varios factores. Por un lado, la relevancia que está teniendo la legislación ambiental europea y nacional para el sector de energía y, por otro lado, la legislación vinculada a las medidas de contención aplicadas por el gobierno nacional y los gobiernos autonómicos y que ha condicionado en buena parte la actividad de la compañía.



3.5. Materialidad y asuntos materiales

Los 10 asuntos materiales principales para Nortegas en 2021 son:

Asunto material	Enfoque de gestión	Capítulo en el que se describe
Riesgos y oportunidades del cambio climático	Nortegas ha realizado en 2020 un análisis exhaustivo de sus riesgos y oportunidades de cambio climático. Si bien la matriz de riesgos de la compañía ya contemplaba el cambio climático, tras la revisión realizada en 2020 señala entre los 138 factores de riesgo identificados aquellos específicos del cambio climático.	Innovación y nuevos negocios Impacto social y ambiental
Seguridad y salud de los profesionales	Nortegas cuenta con un sistema de gestión de la seguridad y salud de los profesionales basado en la certificación OHSAS 18001:2007. Además, la compañía cuenta con un gran número de procedimientos de diligencia debida para asegurar el correcto desarrollo de las operaciones.	Seguridad y prevención
Legislación social o ambiental	La compañía cuenta con un modelo de gestión del cumplimiento legal y prevención de delitos, basado en la Política de cumplimiento y prevención de delitos y alineado con las Normas ISO 19600:2015 y UNE 19601:2017.	Buen gobierno
Relación con las comunidades	Nortegas forma parte de la red Española de Pacto Mundial de las Naciones Unidas. A través del mapa de stakeholders se realiza un análisis de sus necesidades y expectativas que se integra en el día a día de la organización.	Impacto social y ambiental

3.5. Materialidad y asuntos materiales

Asunto material	Enfoque de gestión	Capítulo en el que se describe
Crisis, emergencias y desastres	Nortegas dispone de un manual de crisis aprobado por el consejo de administración en el año 2019. Adicionalmente existen procedimientos recogidos en el sistema de gestión de calidad, basado el ISO 9001:2015 y que recogen la operativa a seguir en el caso de ocurrir una situación de emergencia, y una política de ciberseguridad.	Seguridad y prevención
Acceso y asequibilidad de los productos y servicios	Nortegas mantiene una estrategia de inversión y ha expandido la red de distribución de gas natural hasta alcanzar los 8.306 kilómetros de longitud y abastecer a 1.044.243 puntos de suministro.	Crecimiento del negocio regulado de distribución
Energía	Nortegas cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado bajo la ISO 14001:2015, que cuenta con una política que establece y determina el compromiso ambiental de la compañía.	Impacto social y ambiental
Presencia local en el lugar de operación	Las infraestructuras tienen una presencia duradera en el medio y, por tanto, Nortegas entiende necesario construir y reforzar relaciones duraderas con las personas de su entorno. Por eso, la compañía emprende iniciativas que van en beneficio del desarrollo de la región.	Impacto social y ambiental

3.5. Materialidad y asuntos materiales

Asunto material	Enfoque de gestión	Capítulo en el que se describe
Gobierno corporativo	El modelo de gestión de gobierno corporativo del Grupo Nortegas sigue las mejores prácticas que exige el mercado de capitales. El gobierno corporativo de Nortegas vela por la integridad de los procesos de toma de decisión -órganos de gobierno y herramienta de autorizaciones-, la adecuada difusión en la compañía de estas decisiones y la representación de la compañía a través de sus apoderados según la matriz de poderes corporativa.	Buen gobierno
Orientación a cliente y usuario, y calidad del servicio	El sistema de atención al cliente se encarga de que la relación con los usuarios finales esté en línea con la política de calidad de Nortegas. La calidad del servicio también se asegura a través de la gestión de otros asuntos, como la seguridad, salud y bienestar del consumidor; o las crisis, emergencias y desastres.	Crecimiento del negocio regulado

3.6. Contribución al desarrollo sostenible

Como muestra del compromiso con la agenda global, Nortegas ha identificado aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que mayor contribución puede realizar a través de su actividad natural:

NUESTRA ACTIVIDAD

Nortegas contribuye al desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que opera a través de su actividad natural: el desarrollo de infraestructuras para el suministro de energía asequible y menos contaminante.

28,9 millones de euros en infraestructura
(Inversión realizada en 2019)

1.044.243 puntos de suministro

4.843 t CO₂ (Alcance 1)



NUESTROS IMPACTOS



El valor de Nortegas reside en sus infraestructuras de distribución de gas. En estos momentos el gas natural ya representa una alternativa más favorable que otros combustibles fósiles pero, potencialmente, las infraestructuras de la compañía también podrán vehicular otros gases más inocuos para el clima.



Nortegas conduce sus operaciones de forma que se minimicen los posibles riesgos sobre sus profesionales y las comunidades en las que opera. Por otro lado, la mejora en la calidad del aire por el uso de gas en sustitución de otros combustibles fósiles redundará también en una mejora de la salud de las comunidades.

- Índice de frecuencia de 0 y de gravedad de 0.



La garantía de suministro energético contribuye a la sostenibilidad de las comunidades en las que opera Nortegas.

- Las redes de distribución alcanzan 8.306 kilómetros.



Nortegas está comprometido con la creación de empleo estable, inclusivo y de calidad y a la contribución desarrollo local.

- 100% profesionales fijos
- 22,4 h de formación por empleado
- 38% Mujeres en plantilla
- 41% Mujeres en mandos intermedios y dirección



Nortegas mantiene una concepción de su negocio abierta y establece relaciones de colaboración con otros agentes sociales de las comunidades en las que opera.

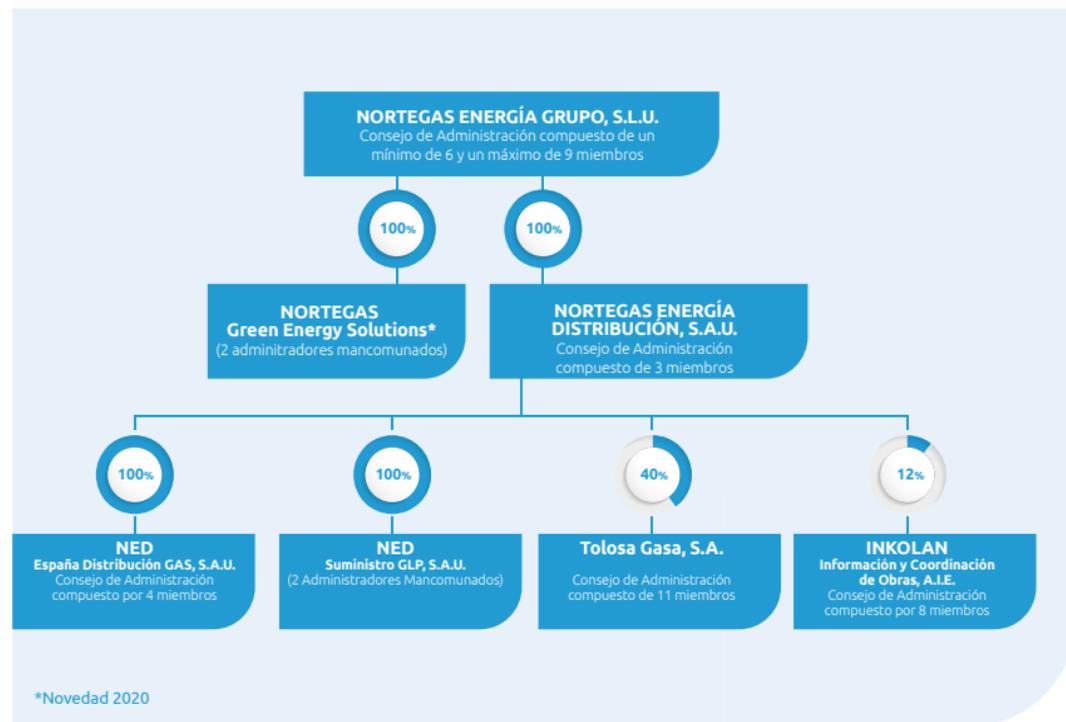
- 6 iniciativas de acción social y filantropía



04.

NUESTRA ORGANIZACIÓN

4.1. Estructura societaria y de la propiedad



La estructura societaria de Nortegas se adapta a las actividades que desempeña el grupo y comprende sociedades específicas para los negocios de distribución de gas natural, de GLP y para el desarrollo de nuevos negocios.

Desde 2018, el grupo opera bajo una marca única en todos sus mercados y actividades: Nortegas, lo que ha llevado un trabajo de posicionamiento de marca y relación con clientes que hoy en día son señas de identidad de la compañía.

El 100% del capital del grupo es propiedad del consorcio internacional formado por Infrastructure Investments Fund (IIF), Gulf Cooperation Council Sovereign Wealth Fund, Swiss Life Asset Management y Covalis Capital.

4.2. Órganos de gobierno

Consejo de administración

Es el máximo órgano de gobierno, toma de decisiones y supervisión de la compañía y su composición y funcionamiento está regulado por el Reglamento del consejo de administración. El capítulo 11 del presente informe incluye información sobre las reglas de buen gobierno de la compañía.

Composición del consejo de administración

Consejero	Categoría	Cargo
Iñaki Alzaga Etxeita	Independiente	Presidente
Javier Contreras	Ejecutivo	Consejero delegado
John Lynch	Dominical (IIF Nature)	Vocal
Mark Mathieson	Dominical (IIF Nature)	Vocal
Michael Vareika	Dominical (IIF Nature)	Vocal
Adolfo Pardo de Santayana	Dominical (Swiss Life)	Vocal
Gloria Hernández	Independiente	Vocal

Comité de auditoría

Presta asistencia al consejo de administración en la supervisión del proceso de elaboración y control de la información financiera de la compañía, así como en la fiscalización de la eficacia del control interno y de los sistemas de gestión de riesgos, incluyendo los aspectos tributarios.

Composición del comité de auditoría

Consejero	Categoría	Cargo
Michael Vareika	Dominical (IIF Nature)	Presidente
John Lynch	Dominical (IIF Nature)	Vocal
Adolfo Pardo de Santayana	Dominical (Swiss Life)	Vocal
Gloria Hernández	Independiente	Vocal

Comité de seguridad y salud, y medio ambiente

Asiste al consejo de administración en la elaboración y seguimiento de las estrategias, políticas, objetivos y recursos en materia de seguridad y salud y medioambiente.

Composición del comité de seguridad y salud, y medio ambiente

Consejero	Categoría	Cargo
Mark Mathieson	Dominical (IIF Nature)	Presidente
John Lynch	Dominical (IIF Nature)	Vocal
Adolfo Pardo de Santayana	Dominical (Swiss Life)	Vocal
Conrado Navarro*		Vocal

*Conrado Navarro actualmente es Consejero de Nature Investments SARL

Además, el consejo de Nortegas se ve asistido en materia de estrategia y nombramientos y retribuciones por las comisiones de Nature, su matriz, en cuya composición participan tanto consejeros de Nature como de la propia Nortegas.

Desde la matriz se ha impulsado la apuesta de Nortegas por la transición energética a través del desarrollo de nuevos modelos de negocio basados en los gases renovables y la gestión de la infraestructura de distribución como elemento indispensable para la descarbonización. En la esfera humana, se ha apostado por los principios de integración y no discriminación en la plantilla mediante la elaboración de un “balance scorecard” que permita tener seguimiento de la situación de la compañía en términos de diversidad, igualdad e inclusión desde el consejo de administración.

A pesar de la pandemia, el consejo de administración ha podido celebrar todas las sesiones en un entorno virtual sin ningún tipo de incidencia. Las preocupaciones de los consejeros han girado en torno a la gestión de riesgos de la compañía frente a la crisis sanitaria y económica. El consejo ha analizado y discutido el impacto de la pandemia en el valor de la compañía y los aspectos más amenazados en el contexto actual, como es la ciberseguridad.

4.3. Modelo de compensación

Nortegas cuenta con un modelo de compensación basado en la creación de valor sostenible y compartido. Así, el consejo de administración, la alta dirección y el

conjunto de la organización, cuentan con un sistema de remuneración orientado a la recompensa de los resultados positivos y la rentabilidad a largo plazo de la compañía.

Los consejeros de Nortegas, por su condición de miembros del consejo de administración, reciben una compensación fija definida por las funciones y responsabilidades derivadas de la pertenencia a los órganos de decisión de la compañía. La definición de la compensación del consejo atiende a la situación de la compañía, las prácticas de mercado de los peers y las recomendaciones de buen gobierno. El consejero delegado, además, por el ejercicio de sus funciones ejecutivas recibe una retribución basada en el sistema de compensación de Nortegas.

Para potenciar el alineamiento de los profesionales con la estrategia corporativa, el sistema de remuneración de Nortegas cuenta con una parte fija y otra variable. De esta manera, todos los empleados de Nortegas cuentan con remuneración variable ligada a unos objetivos definidos, que pueden ser específicos en función del área de cada profesional o globales. La proporción de remuneración variable sobre el total varía en los distintos niveles de la plantilla, siendo más alta en el caso del comité ejecutivo.

A su vez, los objetivos combinan aspectos cuantitativos, tales como el EBITDA, los flujos de caja o el número de altas

de clientes; con aspectos cualitativos, como índices de satisfacción, de accidentabilidad y de seguridad. Cabe destacar, que este último aspecto, al ser la seguridad uno de los puntos más relevantes para Nortegas, cobra especial importancia en el plan de compensación. Por ello, todos los empleados cuentan con una parte de su remuneración variable ligada al objetivo “0 accidentes con baja”.

4.4. Estructura organizativa

Durante 2020, Nortegas ha llevado a cabo una reestructuración de su modelo organizativo con el objetivo de adaptarlo a los retos de la nueva etapa de la estrategia de la compañía. Dentro de este contexto, destacan especialmente la creación de una dirección de desarrollo comercial y nuevos negocios. Esta nueva dirección acoge a la unidad de expansión y desarrollo comercial, antes dependiente de la dirección de operaciones, y, además, crea nuevas unidades específicas dedicadas al desarrollo de los negocios del gas natural vehicular y del gas renovable. Adicionalmente, esta dirección asume el liderazgo e impulso de las actividades de innovación de la compañía. Con este cambio organizativo, Nortegas pretende dotar de recursos a su apuesta por la incursión en nuevos segmentos de mercado, así como el desarrollo y producción de fuentes de energía más sostenibles.



Comité ejecutivo

Formado por los directores de las diferentes áreas funcionales, y liderado por el consejero delegado, gestiona las operaciones y recursos de la compañía, desarrollando y ejecutando los planes estratégicos, operativos y de inversión aprobados por parte del consejo de administración.

Comité ejecutivo	Cargo
Javier Contreras	Consejero delegado
Juan Ramón Arraibi	Director de Operaciones
Izaskun Gorostiaga	Directora de Desarrollo Comercial y Nuevos Negocios
Juan Villar	Director de Finanzas, Clientes, Compras y Transformación Digital
Yolanda Etxauri	Directora de Regulación
Javier Inuciaga	Director de Recursos Humanos
Carlos Arias	Director de Servicios Jurídicos, Riesgos y Cumplimiento

En abril de 2021, Nortegas ha creado la Dirección de Sostenibilidad, Riesgos y Cumplimiento. Esta Dirección depende directamente del Consejero Delegado, y forma parte del Comité Ejecutivo, lo que muestra su importancia estratégica y la vocación de la compañía para que la sostenibilidad se integre en todos los aspectos del negocio.



05.

**NUESTRO ENTORNO: UN CAMBIO DE
PARADIGMA EN EL SISTEMA ENERGÉTICO**

“Las infraestructuras energéticas deben estar en el centro de cualquier solución”

El crecimiento de la población y el desarrollo socioeconómico, en especial de las economías emergentes, supondrá nuevas necesidades energéticas a lo largo de este siglo. Sin embargo, si queremos evitar las consecuencias físicas del cambio climático, esta demanda deberá satisfacerse de manera eficiente y sostenible, con un mix energético más respetuoso con el medio ambiente, e impulsado por una transformación del sistema productivo a partir del desarrollo de nuevas tecnologías.

Tal y como reconoce el Panel Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC), las emisiones netas necesitan ser reducidas durante las próximas décadas hasta la neutralidad para evitar un dramático aumento de las temperaturas globales. En diciembre de 2015 se desarrolló la COP 21 en París, que desembocó en un acuerdo con el objetivo a largo plazo de mantener el aumento de la temperatura media mundial por debajo de los 2º C, con la voluntad de limitar dicho aumento a 1,5º C. Para cumplir con el Acuerdo de París, las emisiones globales deben alcanzar su máximo cuanto antes, lo cual supone un reto socioeconómico en vistas de las perspectivas de crecimiento económico y de población, en especial en las economías emergentes.

En el sistema energético se originan más de tres cuartos de las emisiones de gases de efecto invernadero a escala mundial. Por ello, la energía debe estar en el centro de cualquier solución. En este contexto, las infraestructuras energéticas se enfrentan a un reto sin precedentes. Según el Global Infrastructure Outlook, existe un gap entre las inversiones en infraestructuras energéticas que cubren las políticas actuales y las inversiones necesarias entre 2015 y 2040 de 2,9 billones de dólares a nivel global y de 26.000 millones de dólares en España.

Con el fin de conseguir una transición justa, la UE presentó su Pacto Verde, una estrategia ideada para ayudar a movilizar al menos 100.000 millones de euros durante el periodo 2021-2027. Sin embargo, la crisis pandémica y económica de 2020 ha supuesto un antes y un después en los planes comunitarios. El presupuesto del Next Generation EU, que asciende a 750.000 millones de euros, unido a la financiación ordinaria a largo plazo de la UE supone un presupuesto total de 1,8 billones de euros, con objetivos estructurales que más allá de la recuperación económica, buscando una Europa más verde y digital. Así, un 37% del presupuesto irá destinado a la lucha contra el cambio climático mediante la inversión en nuevas infraestructuras y en proyecto de

innovación que permitan una transición a un modelo energético más limpio.

A nivel nacional, el proyecto de Ley de Cambio Climático y Transición Energética ratifica la estrategia de la UE, con compromisos climáticos y objetivos de reducción de emisiones. El Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) 2021-2030 ha sido el instrumento adoptado por el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico para marcar la senda del modelo energético durante los próximos años. En él, se establece un volumen de inversión de 241.412 millones de euros entre 2021 y 2030 dedicado a principalmente a medidas de ahorro y eficiencia (35%), renovables (38%), redes y electrificación (24%).

“La Unión Europea estableció el compromiso de convertirse en el primer continente climáticamente neutro en 2050, con objetivos de reducción de emisiones del 55% con horizonte 2030”



5.1. Tendencias de mercado: La revolución de los gases

Las redes de distribución como eje de descarbonización

Puesto que el PNIEC y los fondos europeos promoverán las inversiones que favorezcan la descarbonización del modelo productivo, la red de distribución del gas constituye un activo estratégico para el sector energético. La infraestructura de distribución supone una alternativa económica para reducir el nivel de emisiones de CO₂ de sectores tradicionales, como ilustra la llegada del gas natural vehicular (GNV) a la vez que permite descarbonizar aquellos sectores difíciles de electrificar. Son una alternativa energética económica para hogares y empresas y, en el presente, la alta capilaridad de la red permite el acceso a gas natural a lo largo de sus 87.000 km de extensión.

Sin embargo, la visión a largo plazo de las redes eleva aún más su nivel de importancia, pues la infraestructura existente posibilita la incorporación de gases renovables al mix energético. Esto supone que la red permite la distribución de alternativas sostenibles a hogares y negocios sin la necesidad de invertir en nueva infraestructura energética.

Así, independientemente del gas vehiculado, las redes son una pieza angular del sistema energético para la descarbonización. El hecho de que ya exista una infraestructura de calidad, con altos niveles de seguridad en el suministro y que su extensión alcance a un gran número de hogares y sectores productivos supone una solución eficiente que evita que se tenga que desarrollar una nueva red de distribución. Por ello, la infraestructura está siendo objeto de nuevos proyectos de inversión -como el nuevo desarrollo de la red de GNV y la extensión

“Independientemente del gas vehiculado, las redes son una pieza angular del sistema energético para la descarbonización”

del suministro a nuevas regiones- y de innovación -a través de proyectos destinados a conocer la idoneidad de la red a distintos niveles de blending o a su digitalización.

Gas natural: Un vector energético para la transición

El gas natural jugará un papel importante en la descarbonización de la economía. Algunas innovaciones, como el gas natural vehicular, demuestran la capacidad del gas natural para reducir el nivel de emisiones de CO₂ de nuestro sistema productivo. Las necesidades energéticas de algunos sectores no permiten la penetración de energía eléctrica de origen renovable, por lo que el gas se erige como una herramienta de descarbonización frente a otras alternativas más intensivas en emisiones y como vector energético para la transición energética.

“Según el PNIEC, entre 2015 y 2030 la cuota del gas natural en el consumo primario de energía ascendería desde un 20,7% a un 24,8%”

EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA PRIMARIA, MINORANDO USOS NO ENERGÉTICOS (KTEP)

AÑOS	2015	2020*	2025*	2030*
Carbón	13.583	9.084	3.743	2.133
Petróleo y sus derivados	53.045	55.619	49.302	40.646
Gas natural	24.538	26.690	24.257	24.438
Energía Nuclear	14.903	15.118	15.118	6.500
Energías Renovables	16.620	20.764	26.760	33.383
Residuos industriales		302	303	381
RSU (no renovable)	252	168	142	66
Electricidad	-11	762	-1.202	-3.448
Menos usos no energéticos	-4.350	-5.105	-5.400	-5.639
Total	118.580	123.402	113.022	98.460

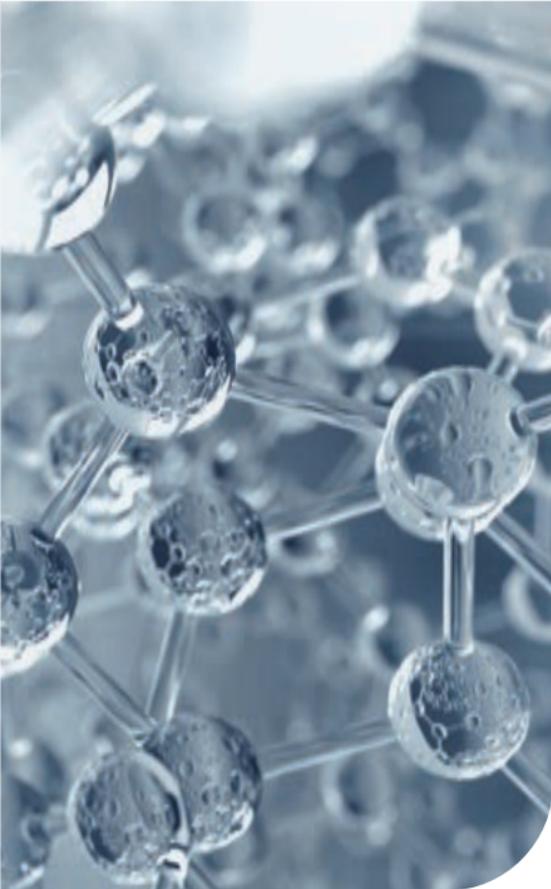
* Los datos de 2020, 2025 y 2030 son estimaciones del escenario Objetivo del PNIEC.

Fuente: Ministerio para la transición Ecológica y el Reto Demográfico, 2019

Este porcentaje ha aumentado con respecto a borradores anteriores del PNIEC, lo que refleja la importancia que está adquiriendo el gas natural como fuente de descarbonización.

En 2020, la demanda de gas ha vivido un año atípico a causa principalmente de dos factores: el advenimiento de la crisis sanitaria y la excepcionalidad del año 2019. Con respecto a la crisis sanitaria, la demanda energética del sector industrial y de los servicios se ha visto gravemente afectada por las medidas restrictivas y de distanciamiento social, mientras que la demanda de los hogares ha aumentado. Se estima que, en total, la demanda energética ha caído un 13,6% en 2020. Por su parte, 2019 fue un año excepcional para el gas en el que la demanda creció un 14% con respecto a 2018 debido a la mayor participación del gas para la generación de la electricidad.

Así, la variación interanual de la demanda de gas en España en 2020 ha sido de -9,6%; pero, en comparación con los niveles de 2018, se aprecia un incremento de la demanda del 3,1%. Por ello, y teniendo en cuenta la evolución de la demanda de gas estimada por el PNIEC para el periodo 2015-2030, se vislumbra un periodo de estabilidad en la demanda del gas.



Hidrógeno: Horizonte limpio

Las perspectivas del hidrógeno verde en el ámbito político y empresarial nunca habían sido tan halagüeñas. El hidrógeno es una alternativa energética versátil que puede ser transformado en electricidad para satisfacer las necesidades energéticas de procesos industriales y de hogares, y que puede ser utilizado como combustible para diferentes tipos de vehículos. Además, puede ser transportado por tubería o por medio marítimo, como el gas natural licuado. Tradicionalmente, el hidrógeno se obtiene a partir de combustibles fósiles (hidrógeno gris, marrón o negro), pero en los últimos años se han desarrollado alternativas para la generación de hidrógeno a partir de un proceso de electrólisis –para el que se puede utilizar energía renovable (hidrógeno verde), nuclear (hidrógeno rosa), o procedente de fuentes mixtas (hidrógeno amarillo)–, o un proceso que permita la reducción del nivel de emisiones mediante procesos de captura, almacenamiento y uso de CO₂ –CCUS por sus siglas en inglés– (hidrógeno azul), o mediante un proceso de pirólisis del metano (hidrógeno turquesa).

La inyección de hidrógeno en la red de gas permitiría descarbonizar al propio sector gasista y aprovechar las infraestructuras de distribución actuales mediante el blending de la siguiente manera:

- La inyección de hidrógeno de origen renovable en los gaseoductos existentes proporcionaría acceso a energía renovable para los consumidores de gas.
- El blending permite la integración de H₂ en la red actual. En lugar de tener que llevar a cabo grandes inversiones para una nueva infraestructura, solo sería necesario adaptar la red existente, haciendo posible un uso más eficiente de los electrolizadores.
- El uso de mezclas de gas e hidrógeno a corto y medio plazo provoca una mayor reducción de gases de efecto invernadero a un menor coste debido, precisamente, debido al ahorro que supone utilizar la infraestructura actual en lugar de la construcción de nuevas redes.
- La distribución de hidrógeno a través de la red de gas actual permitiría aumentar su demanda, lo que incentivaría el desarrollo de la capacidad productiva de H₂ y de economías de escala en la producción. La versatilidad del gas permitiría abastecer sectores cuya electrificación se presume compleja, como la aviación, el transporte pesado o la industria.

"La inyección de hidrógeno en la red de gas (blending) permitiría descarbonizar al propio sector gasista y aprovechar las infraestructuras de distribución actuales"

Además, un sistema energético altamente electrificado dependiente de factores externos no controlables como el clima puede ocasionar desequilibrios entre la demanda y la producción de energía. Utilizar la tecnología del hidrógeno verde para almacenar los excesos de producción eléctrica renovable y ampliar la energía disponible en momentos de baja producción permitiría equilibrar el sistema energético del país e, incluso, exportar energía a otras regiones con peores condiciones para la producción de energía de origen renovable.

Las peculiaridades climatológicas del país y las infraestructuras de distribución de gas existentes dotan a España de una oportunidad única para convertirse en una de las potencias mundiales en la producción de hidrógeno limpio.

Los principales retos del hidrógeno radican en su coste y las incertidumbres regulatorias frente a otras fuentes de energía, pero, según IRENA y otros expertos, esto podría dejar de ser así entre 2030 y 2040, por lo que la innovación y el marco legislativo marcaran el éxito del desarrollo de esta tecnología.





“A través de un proceso de upgrading, el biogás puede convertirse en biometano y ser utilizado directamente en algunos sectores como el transporte o la agricultura, o ser inyectado en la red gasista, por lo que los 87.000 km de redes de gas permitirían acercar el biometano a los hogares y al resto del sistema productivo sin tener que desarrollar una nueva infraestructura de distribución”

Biometano: Un gas renovable y circular

Según la Agencia Internacional de la Energía, en 2040 el biometano podría evitar la emisión de 1.000 millones de toneladas de gases de efecto invernadero en un escenario de desarrollo sostenible. Y es que el biometano evita las emisiones de metano que habrían resultado de la descomposición de las materias primas. Las fuentes de biogás son los residuos ganaderos y agrarios, los lodos de las EDAR (estaciones depuradoras de aguas residuales urbanas) y los residuos sólidos urbanos. Por ello, su importancia ambiental es doble, pues su integración en el sistema energético ayudaría a combatir la lucha contra el cambio climático y fomentaría la circularidad de la economía. Su empleo podría desplazar el uso de combustibles fósiles en sectores como el transporte, la generación eléctrica y en procesos industriales de alta temperatura, y en el sector doméstico y comercial. La Agencia Internacional de la Energía indica que el consumo de biometano podría llegar a alcanzar los 200 Mtep en 2040 a nivel mundial. De la misma manera, en el Pacto Verde Europeo y en la Directiva 2018/2001, de 11 de diciembre de 2018, se incluye al biogás como instrumento de descarbonización y herramienta para lograr una transición a un modelo climáticamente neutro en 2050.



Sin embargo, no hace falta levantar la mirada dos décadas hacia adelante para ver las implicaciones de la llegada del biogás al sistema energético, pues ya es una realidad. Debido al potencial del biometano y al entorno optimista propiciado por la UE, cada vez se abren más plantas de biometano en Europa. Según la EBA (Asociación Europea del Biogás), el número de plantas habría pasado de 483 a principios de 2018 a 729 durante el primer semestre de 2019. Francia lidera el desarrollo de la tecnología con más de 1.000 proyectos de inyección

de biometano en la red gasista. En España, la potencia instalada es de solo 234 MW y se inyectaron 92 GWh de biometano en la red gasista generados en la planta de Valdemingómez, pero hay un gran número de iniciativas adicionales centradas en la posibilidad de generar biometano e inyectarlo en la red de distribución. Muchas de estas iniciativas nacen de la colaboración de entidades públicas y privadas, lo que demuestra un interés común por el desarrollo de esta alternativa energética.

“El marco regulatorio y retributivo del sector deberá aportar una visión de largo plazo que permita asegurar la viabilidad económica de las redes de distribución y considerar las ventajas del gas natural como fuente energética de transición”

5.2. Tendencias regulatorias

2020 ha sido un año relevante desde el punto de vista regulatorio para el sector de distribución del gas. Este sector es uno de los principales aliados del resto de actores del tejido productivo nacional y es un vector indispensable para la digitalización y la sostenibilidad del sistema industrial.

La distribución de gas

Actualmente una mayor penetración del gas en ciertos sectores supone una alternativa para reducir el nivel de emisiones del sistema productivo, como demuestra el éxito comercial del GNV o de la sustitución de otros combustibles más contaminantes como el carbón o el gasóleo en el sector residencial o de servicios, lo que se hace más evidente en sectores donde la energía eléctrica no es una alternativa viable, como son algunas industrias o el transporte pesado. Teniendo en cuenta que la red de distribución del gas permite la incorporación progresiva

de los gases renovables en el sistema productivo, la extensión actual de las infraestructuras supone un activo a largo plazo para la transición energética. Para consolidar a las redes como activo energético para la descarbonización, el marco regulatorio y retributivo del sector deberá aportar una visión de largo plazo que permita asegurar la viabilidad económica de las redes de distribución en el nuevo contexto socioeconómico y considerar las ventajas del gas natural como fuente energética de transición.

En España, la retribución de la actividad de distribución de gas está regulada por el Ministerio de Transición Ecológica y la Comisión Nacional de Mercados y Competencia (CNMC). Precisamente esta institución, que está a cargo de regular la retribución del sector, aprobó el 31 de marzo la Circular 4/2020, en la que se establece la metodología de retribución de la distribución del gas para el periodo 2021-2026. La circular es el resultado del trabajo realizado desde julio de 2019, mes en el que se presentó una primera propuesta. La circular empuja al

sector a aumentar su eficiencia, pero mantiene incentivos para promocionar la distribución a nuevos municipios, nuevos clientes industriales y el transporte terrestre con el fin de fomentar la sustitución de fuentes energéticas más intensivas en carbono por gas natural. Por ello, supone un respaldo para el modelo actual como negocio sostenible basado en la infraestructura existente. La Circular establece un marco regulatorio con vocación de permanencia, elemento clave para trasladar certidumbre al sector.

Las novedades regulatorias se suman a un contexto de alto dinamismo para el sector del gas, que estará pendiente del desarrollo legislativo en torno al Fondo Nacional para la Sostenibilidad del Sistema Eléctrico (FNSSE) y al posible impacto que los sobrecostes provocarán en sus usuarios de gas. El anteproyecto de ley que creará el FNSSE cerró su consulta pública en enero de 2021, por lo que se esperan novedades regulatorias a lo largo del año.

Gases renovables

El desarrollo normativo de los gases renovables está en plena ebullición, marcado por el proyecto de Ley del Cambio Climático, cuya aprobación se espera para 2021. La ley se suma al Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (2021-2030) para promover la neutralidad climática en 2050 y a la reducción del 23% de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en 2030 con respecto a 1990. La estrategia nacional señala a los gases renovables como uno de los pocos vectores energéticos capaces de generar electricidad, así como de cubrir las necesidades energéticas de procesos industriales de alta temperatura y de sectores específicos del transporte.

Aquellos usuarios que deseen alinear sus actividades con la transición energética podrían hacer uso de las garantías de origen para asegurar que sus modelos de negocio fomentan la descarbonización. A medida que la financiación del Pacto Verde Europeo comience a canalizarse hacia el sector industrial, se espera una mayor demanda de garantías de origen, lo que fomentará una mayor inyección de los gases renovables en la red de gas y potenciará el uso del hidrógeno y biometano como vectores de descarbonización.

Igualmente, los agentes del sector esperan la concepción de un marco regulatorio flexible que permita una ágil implementación de los diferentes proyectos. El Pacto

Verde Europeo junto con la oportunidad de los fondos Next Generation ha supuesto un incentivo para el surgimiento de nuevas iniciativas de inversión en infraestructuras e innovación que han colisionado frontalmente con el entramado regulatorio que conlleva la implementación de dichos proyectos (tramitaciones ambientales, acuerdos sociales, permisos administrativos, etc.). Por ello, se espera que la gestión de los permisos y trámites administrativos se ajusten a los plazos marcados por la UE y se agilice la consecución de nuevos proyectos.

Con respecto al hidrógeno, la Comisión Europea presentó en julio su estrategia –EU Hydrogen Strategy– con el propósito de que este vector energético sea una pieza relevante para la descarbonización y que Europa sea un continente líder en su producción. La UE utilizará los recursos financieros del Pacto Verde Europeo y de Next Generation para que de aquí a 2030 se instalen 40 gigavatios de electrolizadores de hidrógeno renovable, con una producción asociada de diez millones de toneladas. El objetivo de la UE es que en 2050 el hidrógeno sea la fuente de energía de aquellos sectores de difícil descarbonización donde otras alternativas podrían no ser viables o tener costes más elevados. Además de la estrategia comunitaria, el año 2020 ha constituido un punto de inflexión en el sector en el que se han presentado proyectos de innovación en áreas tan dispares como la aviación, la movilidad urbana o la industria.



“Para facilitar la integración de los gases renovables en la economía, los agentes del mercado abogan por el desarrollo de un sistema de garantías de origen.”



En la Hoja de Ruta del Hidrógeno se habla del hidrógeno renovable como un vector energético innovador clave para la descarbonización de la economía española, pero también como una herramienta para reactivar la economía, el reto demográfico y la economía circular. La hoja de ruta establece como objetivos a 2030 la disminución de 4,6 Mton de CO₂ equivalente mediante la instalación de 4 gigavatios de potencia en electrolizadores, la concentración del 25% del consumo de hidrógeno en la industria y la movilización de 8.900 millones de euros en proyectos de inversión de hidrógeno renovable antes de 2030. El principal objetivo a 2050 es contar con un mercado maduro en el que los usos del hidrógeno renovable hayan sustituido a los del hidrógeno tradicional.

En la hoja de ruta del hidrógeno se habla de la posibilidad de inyectar gases renovables –tanto hidrógeno– en la red gasista actual de manera gradual, permitiendo su integración en el sector energético. El blending es una solución eficiente, pues permite utilizar las redes de distribución existentes e integrar los gases renovables paulatinamente a medida que su producción aumente para asegurar el abastecimiento de hidrógeno de origen renovable a empresas y hogares. Si bien la ley ya permite cierto grado de blending de hidrógeno en la red –5%–, el sector de distribución de gas está poniendo el foco de sus actividades de innovación en la posibilidad de aumentar este porcentaje. Se espera que la regulación nacional evolucione a medida que los resultados empíricos certifiquen la viabilidad de la distribución de gas con porcentajes de blending de hidrógeno superiores a los actuales.

“A nivel nacional, en octubre de 2020 el Consejo de Ministros aprobó la Hoja de Ruta del Hidrógeno bajo el lema “una apuesta por el hidrógeno renovable” siguiendo el marco establecido por la Comisión”



A nivel europeo, la UE ha subrayado en el documento “Visión de Hydrogen Europe sobre el papel del hidrógeno y el gas en el camino hacia una economía climáticamente neutra” la importancia de la infraestructura de distribución del gas natural existente para la integración de gases renovables, con la inyección de hasta el 100% de hidrógeno en las próximas décadas. En la hoja de ruta europea del hidrógeno se habla del blending como un enfoque gradual hacia la descarbonización de las redes de gas, indicando que la infraestructura actual podría tolerar concentraciones de hidrógeno de entre el 5% y el 15%. En este sentido, algunos países europeos ya permiten un 10% de concentración de hidrógeno en la red de gas. Se espera que la taxonomía de actividades sostenibles de la UE considere la inyección de gases renovables en la red de gas como actividad sostenible, aunque aún se deben especificar los umbrales de blending previstos, y que la regulación permita progresivamente la integración de los gases renovables en la red a medida que el desarrollo tecnológico de las infraestructuras permita asegurar los niveles de calidad y suministro actuales.

“Se espera que en 2021 se den a conocer los objetivos nacionales en materia de biogás y biometano”

Por parte del biogás, aunque se su desarrollo se encuentre en una fase de mayor madurez en comparación con el hidrógeno, aún no se ha presentado su hoja de ruta. Se espera que en 2021 se den a conocer los objetivos nacionales en materia de biogás y biometano, así como las medidas propuestas para su integración en el mix energético y favorecer la competitividad de la producción nacional.



5.3. Riesgos y oportunidades

Impacto de la COVID-19

Nortegas activó su plan de acción ante la emergencia sanitaria la primera semana de marzo, una semana antes de la declaración del estado de alarma. Unos días antes, el 28 de febrero, la compañía creó el Comité de Coordinación del Coronavirus, encargado de llevar a cabo un seguimiento diario de la evolución de la pandemia con el objetivo de garantizar un suministro seguro y de calidad de gas natural, bien de primera necesidad para la sociedad.

El comité, integrado por los directivos de los negocios y las áreas corporativas y el presidente del comité de representación de los trabajadores, está presidido por el director de operaciones y coordinado por el comité de seguridad y salud, y medio ambiente. Se encarga de reportar al comité ejecutivo el seguimiento de la situación, que, a su vez, ratifica las decisiones y coordina el diálogo con las administraciones públicas, CNMC y otras compañías del sector.

Así, la alta dirección de la compañía tiene un seguimiento permanente de las medidas sanitarias estipuladas por el regulador y adapta el plan de acción de la compañía según el estado de la situación.

El plan de acción de Nortegas se estructura en dos ejes fundamentales, la protección de la salud tanto de sus trabajadores como de los trabajadores de sus contratadas, y el mantenimiento de la actividad.

Adicionalmente, Nortegas ha ayudado a entidades sanitarias y colectivos vulnerables y ha dado apoyo económico a proveedores y clientes.

La compañía quiere ayudar a las entidades que realizan una labor de primera necesidad –residencias de ancianos, centros sociales, entidades sanitarias, etc. – y a los colectivos más expuestos a la crisis sanitaria, como son las personas dependientes y las familias en situación de vulnerabilidad. Por ello, ha flexibilizado los pagos de sus facturas de GLP, ha facilitado el alta de suministro urgente a hospitales y hoteles de campaña –hospital de campaña de

Langreo (Asturias) y hotel en Los Corrales de Buelna (Cantabria)–, y ha realizado donaciones a bancos de alimentos de Asturias, Cantabria y País Vasco –52,5 toneladas de alimentos equivalentes a los gastos ahorrados por los viajes no realizados y 9 toneladas correspondientes al importe de las cestas de navidad donadas por los empleados–. Además, ha creado la figura interna del embajador, encargada de identificar oportunidades de apoyo dentro de la acción social de voluntariado.

Por otro lado, Nortegas ha emprendido diferentes iniciativas para paliar el impacto económico de las crisis en el tejido empresarial de las zonas de su entorno. Así, ha adelantado los plazos de pago establecidos con 625 proveedores con los que trabaja de forma habitual y ha lanzado un plan de ayudas a las empresas instaladoras con las que colabora –adelanto del 75% de los pagos de las instalaciones parcialmente realizadas, aplicación y ampliación de las ayudas al mantenimiento del empleo de los comerciales, y pago inmediato y adelantado de las facturas–.



Además de todo ello, ha tomado las siguientes medidas para facilitar y coordinar el trabajo con sus contratistas:

- Cambios en los procedimientos para evitar el contacto personal con el público
- Ajuste en la planificación anual de actividades
- Flexibilización de la gestión de los equipos para su asignación a diferentes actividades
- Diseño de nuevas campañas comerciales para mantener la actividad del canal comercial
- Ampliación de la contratación de servicios críticos

El plan de acción se enmarca dentro del primer propósito de la compañía, asegurar el buen funcionamiento de las infraestructuras y garantizar la continuidad del suministro de gas natural de manera eficaz y segura. Para ello, Nortegas ha mantenido activo un equipo de emergencia encargado de monitorizar permanentemente el estado de las instalaciones y activar el protocolo de intervención en caso de incidencia.

La actividad del equipo de emergencia queda circunscrita en el Plan de Contingencia de Nortegas, que fue

compartido el 16 de marzo con las Direcciones Generales de Industria, Gestor Técnico del Sistema (GTS), CNMC y Ministerio para la Transición Ecológica. En él se establecía:

- Zona de telecontrol aislada con refuerzo de limpieza entre turnos. La presencia física se ha restringido a un operador por turno.
- Recursos de emergencia garantizados. La operación de la línea telefónica tiene capacidad remota. Si el equipo de campo se ve afectado, se cuenta con el apoyo de contratistas y el uso de recursos disponibles en zonas adyacentes.
- Operación normal en el suministro, balance y mantenimiento de GNL y GLP. Bajo impacto en la construcción.
- Actuaciones técnicas en domicilios particulares limitadas a urgencias y emergencias. Las inspecciones y lecturas quedan limitadas a exteriores si se trata de edificios y sector comercial por parte del Ministerio.
- Trabajo a distancia totalmente operativo.
- Comité de ciberseguridad establecido.



El equipo de emergencias, los trabajadores de campo y la plantilla de oficina, todos, han recibido los recursos necesarios para poder realizar sus actividades de una manera segura que evite el riesgo de contagio. Nortegas ha llevado una gestión centrada en garantizar los máximos niveles de seguridad, salud y prevención para sus empleados, contratistas y clientes. De esta forma, se han aplicado protocolos de actuación para las operaciones de campo, como es el caso de las inspecciones periódicas o las lecturas de contadores, y para el retorno a la oficina de los empleados.

Estos protocolos se han diseñado de acuerdo con la legislación, tras una valoración de riesgos realizada con el servicio de prevención. Las medidas adoptadas por

Nortegas para proteger la salud de sus empleados y familiares han sido:

- Prohibición de viajar el 28 de febrero y el 4 de marzo respectivamente.
- Aplazamiento de las formaciones grupales y la campaña anual de vigilancia sanitaria.
- Teletrabajo desde el 16 de marzo con ayudas a la conciliación para los empleados con hijos menores o familiares dependientes.
- Trabajo de campo individual, sin compartir equipos ni vehículos.

- Proporción de mascarilla, guantes, protector facial y gel hidroalcohólico a todos los trabajadores de campo.
- Evaluación médica individual de los trabajadores de los grupos de riesgo.
- Desinfección con spray / nebulización realizada a principios de abril en todos los centros de trabajo.
- Protocolo completo de reincorporación al puesto de trabajo acordado con los representantes de los trabajadores (turnos de 14 días, medidas organizativas, de higiene, ventilación, limpieza, uso de espacios, control de la temperatura).



Como parte de la gestión de la pandemia, Nortegas cuenta con un plan de comunicación que tiene por objetivo asegurar que todos los empleados estén adecuadamente informados. Así, los trabajadores están siendo informados en el momento de las novedades sobre las recomendaciones de prevención emitidas por los organismos de salud. Las acciones de comunicación son:

- Presencia en los medios de comunicación explicando las acciones emprendidas por Nortegas para garantizar la seguridad y la continuidad del suministro.
- Comunicación enviada a todos los municipios para explicar las acciones de Nortegas y facilitar la tramitación de permisos y operaciones locales.
- Difusión interna de información sintomática y datos de contacto para consultas o necesidades de asesoramiento relacionadas con la Covid-19.
- Difusión interna de información preventiva, medidas de higiene y protocolos de seguridad y salud de Nortegas –46 comunicados de prevención–.
- Carteles informativos expuestos en la intranet y en las oficinas.

- Encuesta y envío de directrices sobre el trabajo a distancia –12 comunicados sobre el bienestar durante el confinamiento–.
- Lanzamiento de píldoras formativas periódicas con información y recursos para gestionar el trabajo a distancia (ejercicio, gestión de las emociones, riesgos psicosociales).
- Información del área IT –33 comunicados relacionados con la ciberseguridad.
- Encuesta interna para recoger la opinión sobre la gestión de la pandemia en Nortegas.
- Mensaje semanal del consejero delegado con las noticias relevantes, los objetivos de gestión y la actualización de la situación sanitaria –14 comunicados durante el periodo de confinamiento.

Por último, cabe mencionar el análisis realizado en marzo de 2020 por el departamento de servicios jurídicos, riesgos y cumplimiento del impacto de la Covid-19 en los 30 riesgos definidos en la compañía.



El sector gasista en general, y Nortegas en particular se enfrentan a una serie de riesgos y oportunidades asociados a las principales tendencias del entorno. El presente informe describe las estrategias de repuesta definidas por Nortegas.

A partir del análisis de tendencias y el estudio de materialidad de Nortegas, se presenta a continuación una matriz de riesgos y oportunidades que atañen a la compañía derivados del contexto regulatorio y los últimos movimientos de mercado.

Nortegas cuenta con un sistema de gestión de riesgos basado en la política de gestión de riesgos y alineado con las normas ISO731N, ISO 31000 y UNE-EN 31010. A través de este sistema de gestión se realiza la monitorización de riesgos de la compañía. Además, existe un comité de riesgos y una matriz de 30 riesgos con fuentes y sucesos asociados.

Este sistema de gestión evalúa la probabilidad y el impacto de cada uno de los riesgos identificados, así como la eficacia de los controles establecidos para su mitigación. Con todo ello, se determina el nivel de cada riesgo y el grado de exposición de Nortegas, contrastándose con el apetito al riesgo de la compañía –establecido en la declaración de riesgos o *risks statements*– y la tolerancia definida para cada uno de los riesgos. Semestralmente, o cuando tiene lugar algún hecho relevante que modifique la probabilidad o el impacto de un determinado evento de riesgo, se realiza un análisis y posterior reporte de la situación de los riesgos en Nortegas, el cual se discute en el comité de riesgos. Posteriormente, los resultados se presentan al comité de auditoría.

Riesgo	Descripción	Capítulo
Descarbonización	Los objetivos de descarbonización marcados por las instituciones supondrán oportunidades para el sector gasista, pero también amenazas al ser un combustible fósil.	Crecimiento del negocio regulado de distribución, innovación y nuevos negocios, Impacto social y ambiental
Regulación	La actividad gasista está, en gran medida, sujeta a regulación, si bien pueden explorarse nuevas oportunidades en el marco de la transición energética.	Crecimiento del negocio regulado de distribución, innovación y nuevos negocios, Impacto social y ambiental
Tecnologías disruptivas	La llegada de tecnologías disruptivas aliadas a la oferta de Nortegas es una gran oportunidad, pero si no se gestiona de manera adecuada puede ser una amenaza para el negocio tradicional.	Crecimiento del negocio regulado de distribución, innovación y nuevos negocios, Impacto social y ambiental
Cambios en la demanda	Alteraciones en la producción, culturales o de otra índole pueden afectar de manera directa a la demanda del gas natural.	Energía limpia y asequible
Captación y retención del talento	Si se gestiona de manera adecuada, la gestión de personas asegurará la retención del talento y del conocimiento en la compañía, así como la atracción de perfiles complementarios.	Talento
Reputación	El gas natural es el combustible fósil con menor impacto en el medio ambiente, por lo que, si se consigue potenciar, la marca Nortegas se identificará con la transición energética.	Buen gobierno, Impacto social y ambiental

Riesgo	Descripción	Capítulo
Economía circular	El impulso de la economía circular y el aprovechamiento de los residuos supone un aliciente para el desarrollo de infraestructuras de producción de biometano.	Biometano
Seguridad y salud de los trabajadores, clientes y comunidades	Los riesgos de seguridad y salud derivados de la actividad de la compañía pueden tener un alto impacto en las operaciones, por lo que la labor de prevención cobra especial importancia.	Seguridad y prevención
Indisponibilidad de los empleados propios y/o de contratistas	La indisponibilidad de los trabajadores podría comprometer la normal operación de la compañía.	Seguridad y prevención
Uso de datos y ciberseguridad	Los datos son un aliado para el aumento de la eficiencia de la compañía, pero también pueden atraer nuevas amenazas digitales.	Seguridad y prevención



06.

ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO SOSTENIBLE

La compañía busca transformar el sector en las regiones donde opera siendo referentes en sostenibilidad y digitalización. En este sentido, se ha diseñado una nueva organización que enfocará los esfuerzos de Nortegas en afianzar su crecimiento, reforzar el rol de la red de distribución de gas como elemento fundamental en la transición energética y, en última instancia, posicionar a la empresa como agente clave en este proceso bajo sólidos criterios de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa. La estrategia de crecimiento sostenible pasa por que la organización aproveche las oportunidades de negocio derivadas de la integración de gases renovables en la red de distribución actual de gas y de la expansión del gas natural como vector de descarbonización en áreas donde actualmente se utilizan otros combustibles fósiles más contaminantes.

Sin embargo, la estrategia de crecimiento sostenible supone también un cambio en el paradigma cultural de Nortegas y es una oportunidad para mejorar el desempeño de la organización en el ámbito social y de gobierno corporativo. Por ello, la estrategia presentada pretende que la sostenibilidad se entienda como un concepto que va más allá de la esfera ambiental y que impregne integralmente todos los aspectos del modelo de negocio de la organización. El objetivo de Nortegas es contribuir a la descarbonización y a la consecución de los objetivos

adoptados por el Acuerdo de París mediante sus operaciones, y generar un impacto positivo en las comunidades en las que opera. Por lo tanto, las iniciativas identificadas no solo van enfocadas a cumplir con las novedades regulatorias y a fomentar el crecimiento de la actividad, sino que van más allá y buscan implicar a la comunidad en el proyecto de Nortegas.

La estrategia se basa en cuatro pilares esenciales, que se subdividen en distintos ejes de actuación:

Pilar 1:

Crecimiento del negocio regulado de distribución

Energía limpia y asequible

Pilar 2:

Innovación y nuevos negocios

Usos alternativos del gas natural

Infraestructura sostenible para el largo plazo

Nuevas soluciones

Pilar 3:

Maximización de la eficiencia

Uso inteligente de los recursos

Pilar 4:

Crecimiento sostenible

Seguridad y prevención

Buen gobierno

Talento

Impacto social y ambiental

“La estrategia de crecimiento sostenible supone un cambio de paradigma cultural que tiene por objetivo la integración de la sostenibilidad en la toma de decisión y convertir a Nortegas en líder en la transición energética.”

PILAR	EJES	DESCRIPCIÓN
PILAR 1 Crecimiento del negocio regulado de distribución	Energía limpia y asequible	Contribuir a asegurar el acceso a un suministro de energía más limpio y asequible para hogares y empresas. Impulsar la optimización del alcance de la red y la saturación de un mercado con margen de crecimiento tanto a consumidores finales como en el sector industrial.
PILAR 2 Innovación y nuevos negocios	Usos alternativos del gas natural	Fomentar nuevos usos del gas natural como alternativa a combustibles más intensivos en carbono contribuyendo a reducir el perfil contaminante de sectores y usuarios.
	Infraestructura sostenible en el largo plazo	Impulsar la innovación en fuentes de energía más "limpias", como el biometano y el hidrógeno, y apoyar a la transformación ecológica del sector en colaboración con otros agentes sociales clave, desde entes públicos, comercializadoras, a centros de investigación e instituciones académicas.
	Nuevas soluciones	Promocionar la incorporación de novedades tecnológicas en la actividad económica de Nortegas para mejorar la calidad del servicio y el desarrollo de nuevas soluciones.
PILAR 3 Maximización de la eficiencia	Uso inteligente de los recursos	Mejorar la eficiencia a través de una revisión de los procesos operacionales, estructurales y comerciales. Maximizar las sinergias dentro de la empresa a través una estrategia común que abarque las nuevas líneas de negocio y la actividad de distribución del gas.
PILAR 4 Crecimiento sostenible	Seguridad y prevención	Asegurar la seguridad de los procesos y soluciones, tanto para las operaciones de Nortegas como para aquellos usuarios y comunidades a los que sirve, con foco en la prevención y la anticipación, pero con las capacidades y protocolos necesarios para responder de forma eficaz si fuera necesario.
	Buen gobierno	Asegurar un proceso de toma de decisiones dinámico y eficaz, mediante la adecuada composición y estructura de los órganos de gobierno y la definición y revisión de procesos internos.
	Talento	Potenciar el papel de las personas y de los equipos como la base que hace que todo sea posible.
	Impacto social y ambiental	En definitiva, asegurar que Nortegas genera un impacto positivo en las comunidades en las que opera, mediante la inclusión e involucración de los grupos de interés.

Ante la crisis sanitaria, la estrategia de la compañía pasa por convertir a Nortegas en una empresa más resiliente, que se enfrente al reto de la digitalización de manera ágil y que integre la sostenibilidad en su proceso de toma de decisiones para crear valor a largo plazo dentro y fuera de la organización.



6.1. Nortegas Green Energy Solutions

Nortegas Green Energy Solutions será el vehículo para el desarrollo de los proyectos comerciales relacionados con los gases renovables (biometano e hidrógeno), así como con el uso del gas como vector de descarbonización del transporte mediante el GNV, o el fomento de su uso para la sustitución de otras fuentes de energía más intensivas en emisiones, facilitando su implementación con mecanismos de financiación o desarrollando servicios de valor añadido conexos.

Además de todo esto, Nortegas, desde ésta y el resto de sociedades del grupo, continuará su compromiso con las actividades de I+D, tanto de manera independiente como a través de alianzas con instituciones públicas y privadas, que estén alineadas con la estrategia de la compañía y favorezcan la implementación futura de proyectos comerciales.

La apuesta de la compañía por la sostenibilidad ha sido también ratificada externamente por inversores y analistas, que pronostican un escenario de estabilidad financiera para la compañía. De esta manera, durante 2021 Nortegas Green Energy Solutions será objeto de una línea de financiación calificada como sostenible, lo que demuestra el compromiso institucional de Nortegas con los objetivos ESG.

“La primera materialización de la estrategia de crecimiento sostenible ha sido la creación de Nortegas Green Energy Solutions.”



07.

**CRECIMIENTO DEL
NEGOCIO REGULADO DE DISTRIBUCIÓN**



7.1. Energía limpia y asequible

La red de distribución del gas natural se extiende a lo largo de 80.4871 kilómetros por todo el territorio nacional. El grado de penetración del gas natural, entendido como el porcentaje de viviendas principales con suministro de gas natural, varía entre las Comunidades Autónomas, siendo del 36% en Asturias y del 52% en Cantabria y en País Vasco de acuerdo al último informe de la CNMC de julio de 2020.

La demanda de gas para la industria representa el 54,8% y muestra un crecimiento constante desde 2014 en parte debido a la versatilidad del gas y a su competitividad económica. En el sector doméstico-comercial, si bien la tendencia de base es creciente por el mayor número de

puntos de suministro, la variación anual de la demanda depende del carácter cálido o frío y las características climáticas del año. Completa el reparto la demanda de gas natural destinada a la generación de electricidad. La demanda total asciende a alrededor de 400.000 GWh por año, consumidos por casi 8 millones de puntos de suministro en 1.800 municipios.

Además, las fuentes de abastecimiento del país son muy diversificadas, las reservas son cuantiosas y puede ser complementado por gas natural renovable, por lo que, en contraposición a otros combustibles fósiles, el suministro está garantizado, además de ser un suministro con un encaje claro en la estrategia futura de cero emisiones.

“Teniendo en cuenta las ventajas competitivas y ambientales que ya a día hoy el gas presenta frente a combustibles alternativos, hay espacio de crecimiento para el negocio tradicional de gas natural”

Por un lado, todavía hay hogares y comercios que no cuentan con redes de distribución de gas ni con las ventajas económicas y ambientales que eso conlleva, y por otro, hay industrias que en la actualidad cubren sus necesidades energéticas con otras fuentes alternativas más contaminantes y menos eficientes.

La CNMC ratifica el aprovechamiento más eficiente de la infraestructura de distribución del gas frente a otras alternativas energéticas que conllevarían una alta inversión en infraestructura nueva o de adaptación, tanto en las fases de distribución y transporte como en la de consumo final del usuario. El organismo establece

	2018	2019	Objetivo 2020	2020	Objetivo 2021
Altas brutas en el segmento residencial de gas natural y GLP (n.º)	17.925	17.822	19.397	15.674	
Satisfacción del solicitante de acometida (0-10)	8,04	8,26	7,20	8,60	7,20
Captaciones y ampliaciones comerciales logradas en el año en los sectores terciario e industrial (GWh)		338	242	351	258

incentivos para que el alcance se extienda en el tejido industrial con el fin de llegar a nuevos clientes en este segmento de alto potencial de crecimiento. Un segmento en el que múltiples actividades industriales conocen la eficiencia del gas natural y su buen rendimiento en procesos productivos térmicos. De manera adicional, busca que se fomente el uso del gas natural como combustible alternativo para el transporte terrestre.

En definitiva, el panorama del sector gasista presenta oportunidades para la penetración del gas natural en el mercado español para asegurar un abastecimiento energético más limpio y eficiente a hogares e industrias.

7.2. Crecimiento de Nortegas

Nortegas ha mantenido la estrategia de inversión de los últimos años y ha expandido la red de distribución de gas natural un 0,8%, hasta alcanzar los 8.306 kilómetros de longitud y abastecer a 1.044.243 puntos de suministro. El crecimiento anual del volumen total del gas vehiculado por las redes es del 1%. Este crecimiento ha permitido la finalización y puesta en marcha de la red en los municipios Maoño-Escobedo y Selaya (Cantabria) y en los polígonos de Santianes (Sariego, Asturias) y Erribera (Aduna, País Vasco). Entre otros hechos relevantes, destacan los avances en la extensión de red en Heras-Gajano (Cantabria) y en la gasifi-

“En este contexto de crecimiento, la compañía apuesta por la visión a largo plazo de sus redes de distribución. A día de hoy, las infraestructuras de Nortegas conducen gas natural, no obstante, el día de mañana serán capaces de conducir además biometano e hidrógeno, energías necesarias en la transición a una economía descarbonizada.”

cación del núcleo histórico de Laguardia (País Vasco), además del inicio de las obras en San Esteban de Pravia (Asturias). En total, se han aprobado durante el año 193 extensiones de red de gas natural que darán acceso a la red a 3.022 viviendas y a cuatro polígonos. Un año más, Nortegas es la segunda compañía de distribución de gas en España, con una cuota de mercado del 12%, de acuerdo con los datos de la CNMC.

La compañía está demostrando grandes avances en esta materia. Sus proyectos más recientes en el vertedero de Lapatx y las perspectivas del proyectos H₂SAREA demuestran la viabilidad técnica y económica de inyectar y vehicular de manera eficiente gases renovables en las redes de distribución de gas natural.

Por su parte, en el mercado de GLP, el número de puntos de suministro ha crecido un 0,5% durante 2020, hasta alcanzar los 83.182. Cabe destacar la finalización y puesta en marcha de la gasificación con GLP en Grandas de Salime (Asturias), o la autorización para la gasificación de los municipios de Cerredo (Asturias), Mollo y Vega de Pas (Cantabria). Este crecimiento se ha reflejado en los sistemas de gestión internos de la compañía, que durante 2020 ha extendido a la actividad de GLP la certificación de los sistemas de calidad, ambiental y seguridad y salud bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015 e ISO 45001:20218.

En términos generales, el crecimiento de Nortegas durante el último año supone la captación de 351 GWh,

entre nuevas conexiones –15.003 puntos de gas natural y 944 de GLP– y ampliaciones en los segmentos industrial y terciario.

La compañía prevé continuar con su estrategia de crecimiento en los próximos años y planea mantener un Capex para 2021 superior a los 30 millones de euros, lo que permitirá ayudar a que nuevos usuarios tengan acceso a las ventajas del gas natural.

En la vía de la diversificación y el desarrollo de nuevos negocios emprendida por Nortegas, y concretamente en el ámbito de la movilidad, la compañía ha puesto en marcha durante 2020 la primera gasinera de gas vehicular.



“Con el fin de proveer a los usuarios un mejor servicio, seguro y de calidad, la compañía cuenta con procedimientos, especificaciones e instrucciones detalladas para el mantenimiento y la operación de la red”

7.3. Orientación al cliente/usuario

La estrategia de la compañía se centra en satisfacer las necesidades de los clientes con la promoción de la cultura de mejora continua y el impulso de la innovación. Dicha estrategia se recoge en la política de calidad y en los sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales (PRL).

A pesar de las dificultades de 2020, Nortegas ha mantenido los estándares de calidad propios de su actividad. Ningún KPI de calidad del servicio se ha visto afectado por la pandemia. La capacidad de respuesta de la compañía ha puesto de manifiesto la efectividad de los planes de contingencia. De forma alineada con la Administración, la compañía ha adaptado las actividades afectadas para asegurar el suministro esencial y adecuado de gas natural a los clientes, y la actividad ininterrumpida y segura de sus operaciones.

El índice de satisfacción de los clientes de Nortegas, medido a través de la encuesta trianual a comercializadoras, se sitúa en 7,1. En 2021, Nortegas tiene previsto extender la medición de la satisfacción al cliente final a sus clientes de GLP.

Durante el año 2020, se han recibido un total de 39.752 quejas, de las cuales un 97,8% han sido resueltas dentro del plazo establecido por la compañía. Ambos datos muestran la mejora en la atención de Nortegas durante el último año, ya que el número de quejas ha descendido un 12,6% respecto a 2019 y el porcentaje de quejas resueltas en plazo también ha mejorado.

El tiempo medio de espera, el tiempo medio de operación y el porcentaje de llamadas que no se han atendido se mantienen por debajo de los objetivos establecidos de Nortegas.

	2018	2019	Objetivo 2020	2020	Objetivo 2021
Índice de satisfacción de clientes (0-10)	7,4	7,4	7,5	8,3	7,50
Quejas recibidas de clientes (n.º)*	35.005	45.489		39.752	
Descenso del número de llamadas de emergencia (%)		12,70%		7%	
Quejas recibidas resueltas en el plazo previsto (%)	95,0%	97,70%	95,00%	97,80%	95%

* Durante 2019 se produjo un cambio en el criterio de codificación que afectó a la contabilización de las quejas recibidas.



Entre las iniciativas más destacadas del año 2020, se ha trabajado en habilitar un espacio de la página web exclusivo para que los clientes de Nortegas puedan realizar gestiones y consultas online. Este espacio se ha puesto en marcha durante 2021. También en el terreno digital, el desarrollo del canal online ha permitido gestionar 1.200 leads a través de Facebook, LinkedIn, Instagram y Google Ads, con una tasa de conversión del 7,5%.

A su vez, se ha continuado con la realización de encuestas de calidad de servicio a los clientes del servicio de call center y a las comercializadoras que tienen clientes conectados a sus redes de distribución. Para mejorar el servicio otorgado a los clientes, se realizan reuniones periódicas y se hace un seguimiento de diferentes indicadores a partir de los cuales se establecen acciones de mejora. Cabe destacar que también se han realizado auditorías internas de calidad de servicio para evaluar las capacidades de atención al cliente de los agentes de Nortegas.

	2018	2019	Objetivo 2020	2020	Objetivo 2021
Llamadas atendidas en menos de 20 segundos (%)	81,73%	81,20%	80,00%	81,10%	80,00%
Llamadas perdidas (%)	3,85%	3,93%	<5%	3,70%	5%
Tiempo medio de espera del usuario (segundos)	0,20	0,22	1,25	0,25	0,25
Tiempo medio de operación (TMO) (minutos)	6:19	5:45	7:02	5:12	6:00



“Nortegas maneja una serie de indicadores que le permiten monitorizar su nivel de gestión en relación con la garantía de suministro y así establecer objetivos anuales ambiciosos para intentar ofrecer el mejor servicio posible a clientes y usuarios”

7.4. Aseguramiento del suministro

Lo importante de la energía es lo que se puede hacer con ella: calentar los hogares, cocinar alimentos, tener agua caliente, y soportar actividades industriales, entre otras funciones sociales. Por lo tanto, garantizar su suministro determina, no solo la calidad del servicio, sino también la calidad de vida de las personas.

Esta vocación de servicio ha permitido a la compañía lanzar en noviembre de 2020 los nuevos servicios de mantenimiento de GLP “Nortegas A Punto”, con 240 clientes, y el servicio de renting de salas de calderas, con 10 ofertas presentadas.

En términos generales, Nortegas ha invertido 4 millones de euros en 2020 en proyectos de sustitución de redes de fundición en Gijón, Oviedo, Santander y Donostia, y otras obras de mejora de red para reforzar la calidad del suministro y preservar la seguridad de la infraestructura.

	2018	2019	Objetivo 2020	2020	Objetivo 2021
Índice TCR*	1,5	1,40	2,1400	1,1260	1,8600
Índice de intervenciones en red	0,0040	0,0031	0,0050	0,0040	0,0050
Índice de rotura	0,0132	0,0111	0,0120	0,0100	0,0120
Índice de atención de urgencias	0,0173	0,0142	0,0170	0,0138	0,0170
Tiempo medio entre recepción y presencia (minutos)	21	20	28	23	28
Índice de nivel de calidad y seguridad de la red	0,024	0,0310	0,0550	0,0220	0,0450
Índice de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo anual	100%	100%	97%	100%	97%

* Calculado como la duración del corte de suministro por el número de puntos de suministro afectados entre el número total de puntos de suministro.

“La relación entre Nortegas y las empresas contratistas y proveedores se rige a través de las Condiciones Generales de Contratación (CGC), que incluyen aspectos técnicos y ESG”

7.5. Cadena de suministro

El compromiso de Nortegas con sus proveedores ha sido patente durante la pandemia (ver capítulo 3.6 “Impacto de la COVID-19”). El objetivo de las medidas implantadas por Nortegas ha sido mejorar la situación financiera de los proveedores y de sus empleados y asegurar el desarrollo de las operaciones de extensión y mantenimiento de la red.

La principal actividad de la cadena de suministro de Nortegas reside en la prestación de servicios de naturaleza técnica vinculados a la distribución de gas natural o a la comercialización de GLP, de ejecución de obras, así como otros de tipo transversal y tipología diversa necesarios para la organización.

La gestión de la cadena de suministro se enmarca en el sistema de calidad de Nortegas, basado en la ISO 9001:2015. La relación entre Nortegas y las empresas contratistas y proveedores se rige a través de las Condi-

nes Generales de Contratación (CGC), que incluyen aspectos técnicos y ESG –obligaciones laborales, de PRL, sociales, tributarias, medioambientales, de confidencialidad o de seguros–. Adicionalmente, la documentación que rige los procesos de licitación se complementa con especificaciones técnicas que las unidades de negocio pueden incorporar entre sus requerimientos técnicos.

Con el fin de garantizar el funcionamiento de las redes y de minimizar riesgos financieros y ESG en su cadena de suministro, Nortegas cuenta con herramientas de apoyo externas para obtener información detallada de proveedores y acceder a su rating, como Repro de Achilles, y para la coordinación de actividades empresariales en materia de prevención, como CTAIMA. Los proveedores deben aceptar las condiciones de compra expuestas anteriormente o lo expuesto en un contrato mercantil validado por la compañía, garantizándose que todas las operaciones corporativas de compra cumplen los principios rectores de Nortegas.

El proceso de compra se procedimenta por medio de especificaciones e instrucciones técnicas. El proceso se activa con la definición de los requisitos técnicos por parte de las unidades de negocio, que realizan la evaluación técnica de las propuestas recibidas. El departamento de compras se encarga de la negociación, la propuesta de adjudicación –sujeta a la aprobación de la dirección de compras y la unidad de negocio–, y de la gestión de los aspectos formales de la contratación –con la intervención de los servicios jurídicos de Nortegas, si procediera– con aquellos proveedores que hayan superado la validación técnica. Todos los empleados que participan en el proceso de compra deben tener presente el Código de Ética y cumplir los principios fundamentales recogidos en el Manual de Compras.

En 2020, 168 nuevos instaladores se han sumado al canal tradicional de instaladores colaboradores de Nortegas.



08.

**INNOVACIÓN Y DESARROLLO
DE NUEVOS NEGOCIOS**



A pesar de la crisis sanitaria, el nuevo plan estratégico de Nortegas ha supuesto un cambio de paradigma para su cultura empresarial, con un foco particular en la innovación, la sostenibilidad y la digitalización.

“2020 ha sido un año de transformación para la compañía en un contexto marcado por el nuevo plan estratégico de Nortegas y por el nacimiento de Nortegas Green Energy Solutions”

Principales hitos de innovación de 2020

Durante el periodo, el Grupo ha continuado con su esfuerzo para desarrollar proyectos de investigación de relevancia estratégica, alineados con las líneas prioritarias de investigación y desarrollo avaladas por la industria europea del gas, entre los que se destacan:

Proyecto Europeo HYGRID

“Flexible Hybrid separation system for H2 recovery from Natural Gas Grids”, financiado por el programa H2020 de la Unión Europea.

Proyecto SINATRAH

Desarrollo de Soluciones Avanzadas para el Transporte y uso del Hidrógeno.

Proyecto subvencionado por el programa HAZITEK del Gobierno Vasco, en colaboración con TECNALIA y SIEMENS ENGINES.

Proyecto DINEGAS

Dispositivo inteligente para valoración energética del gas natural.

Proyecto subvencionado por el programa HAZITEK del Gobierno Vasco, en colaboración con CEIT IK4 e IOT WATER.



De igual modo, se ha mantenido presencia activa en los foros de innovación de vanguardia en los que Nortegas participa:

- Grupo Europeo de Investigaciones Gasistas (GERG)
- Fundación Centro de Investigación Cooperativa de Energías Alternativas "CIC energiGUNE"
- En el ámbito de SEDIGAS, Nortegas ha formado parte de las reuniones del Grupo de Trabajo THINK TANK sobre inyección de Hidrógeno en redes de gas.
- En UNE, miembros del CTN GET-25 Grupo de trabajo para el desarrollo de la Especificación Técnica de Certificados de Origen de Gas Renovable y del CTN-181 Grupo de trabajo de Tecnologías del Hidrógeno.
- Aula de Nortegas: Se han presentado los cuatro proyectos desarrollados en la Escuela de Ingeniería de Bilbao en el curso 2019-2020:
 - Proyecto nº 1. Estudio de viabilidad de una planta de licuefacción de biometano.
 - Proyecto nº 2. Alternativas de aprovechamiento de CO₂ en el proceso de upgrading de biometano.
 - Proyecto nº 3. Proyecto piloto de funcionamiento - Red de Distribución de gas natural en el Campus de la UPV de Leioa con inyección de H₂ al 10%.
 - Proyecto nº 4 Proyecto tipo de gasineras.

Asimismo, se han promovido cuatro nuevos proyectos para el curso 2020-2021:

- Proyecto nº 1. Estudio de alternativas de purificación de biogás de vertedero para una posterior inyección de biometano a red de distribución de gas natural.
 - Proyecto nº 2. Creación de herramientas de análisis para el estudio de viabilidad de proyectos basados en la producción de biometano.
 - Proyecto nº 3. Diseño de hidroductos dedicados
 - Proyecto nº 4 Diseño de posiciones de inyección de H₂.
 - Proyecto nº 5 Proyecto tipo de Hidrogeneras.
- Desarrollo del acuerdo firmado con EVE para el Impulso al aprovechamiento energético del Gas Renovable y la promoción de las redes de gas inteligentes en Euskadi.



8.1. Usos alternativos del gas natural y nuevas soluciones

Nortegas, durante 2020, ha seguido expandiendo y saturando la red de distribución, dando acceso al suministro de gas a nuevos usuarios con necesidades de abastecimiento energético en hogares y a organizaciones con interés en descarbonizar sus actividades productivas.

Así, Nortegas ha conseguido reducir las emisiones y mejorar la calidad del aire en cada una de las transformaciones a gas realizadas frente a las energías alternativas sustituidas. De la misma manera, la red de gas permite preparar a estos usuarios para que puedan ser abastecidos a futuro, a través de la misma red de infraestructuras actual, de gases renovables como el biometano o el hidrógeno, consiguiendo una total descarbonización en sus usos.

Nortegas también ha reafirmado su compromiso de ofrecer a todos sus clientes el mejor servicio, no solo mediante el suministro de energía, sino a través de la mejor atención al cliente y la oferta de servicios complementarios. Para ello, desde Nortegas Green Energy Solutions se han lanzado nuevos servicios relacionados con la distribución de gas. Nortegas A Punto, un nuevo servicio de mantenimiento para sus clientes de propano es un ejemplo de ello. Con este servicio, Nortegas realiza un mantenimiento de las instalaciones en viviendas mediante revisiones preventivas y ofrece atención de averías 24 horas durante todos los días del año.

La compañía ha estado trabajando también en otros proyectos relacionados con la descarbonización mediante la sustitución de calderas de gasoil y otros combustibles por calderas de gas natural, disminuyendo las emisiones de hogares con soluciones centralizadas y empresas,

“Nortegas, durante 2020, ha seguido expandiendo y saturando la red de distribución, dando acceso al suministro de gas a nuevos usuarios con necesidades de abastecimiento energético”

facilitando la financiación de las mismas y ofreciendo servicios de mantenimiento y asesoramiento energético complementarios. Además, gracias a la modernización de las instalaciones, el consumo de energía se optimiza, repercutiendo en un ahorro, adicional al de cambio de combustible, del coste para los usuarios.

“Nortegas y Repsol han formalizado una alianza estratégica para abrir una red de suministro de GNV en la red actual de Repsol”



8.2. Nortegas en el mercado de GNV

Además de la expansión del negocio tradicional del gas natural, complementado por las iniciativas de financiación y servicios adicionales lanzados, 2020 ha sido un año de progreso para el gas natural vehicular (GNV).

El objetivo de la colaboración entre Nortegas y Repsol es poner a disposición del público una red de puntos de suministro de gas natural vehicular, una alternativa de movilidad eficiente económica y medioambientalmente. Este hito se concretó con la inauguración del primer punto de suministro de GNV en Sestao. Ya se han lanzado proyectos para la construcción de nuevos puntos de suministro en otras localidades donde opera Nortegas como Oiartzun, en Guipúzcoa, y también en

otras zonas como Madrid, ampliando así el footprint de Nortegas para el desarrollo de las nuevas actividades inversoras en descarbonización tanto en GNV como en gases renovables.

Nortegas también ha lanzado en 2020 una línea de negocio para la implementación de soluciones privadas de GNV en negocios que apuesten por conseguir ahorros económicos y descarbonizar su huella. El GNV aporta ventajas económicas y medioambientales –emisiones, calidad de aire, ruido–, permite el acceso a las zonas restringidas a vehículos eco en las principales ciudades y es una solución hoy que permitirá en el corto y medio plazo la implementación del biometano como solución 100% renovable en las flotas y el sector transporte en general.

8.3. Gases renovables

La crisis sanitaria ha acelerado la transición sostenible del sistema energético, dejando perspectivas halagüeñas desde el punto de vista de la financiación y la regulación. Con este contexto, Nortegas, ha desarrollado proyectos de innovación de hidrógeno y biometano y ha invertido en capital humano para el desarrollo de nuevos negocios entorno a los gases renovables, en ocasiones uniéndolo a otras áreas del negocio como el GNV.

8.3.1. Biometano

El biometano es una de las tecnologías actuales más efectivas para la transición energética y ambiental. Se trata de un gas renovable 100% intercambiable con el gas natural que lleva a su máxima expresión la economía circular al valorizar energéticamente y obtener el máximo rendimiento de los residuos disponibles.

En País Vasco, Nortegas ha firmado un acuerdo con el EVE, y durante 2020 ha desarrollado un estudio para la identificación de oportunidades de generación de biometano en la región. Las oportunidades que ofrece el proyecto en materia de economía circular y descarbonización están levantando el interés de diferentes socios, lo

que ha derivado y derivará en futuras iniciativas comerciales relacionadas con la producción e inyección de biometano en la red.

En Cantabria y Asturias, durante 2020 Nortegas ha desarrollado una labor de identificación de potenciales proyectos, algunos de los cuales aspira puedan ponerse en funcionamiento en los próximos ejercicios.

Las nuevas operaciones de Nortegas no se están ciñendo a sus zonas tradicionales de operación, pues la compañía está impulsando la identificación y el desarrollo de proyectos en el resto de España desde Nortegas Green Energy Solutions.

Por último, la compañía ha desarrollado otras iniciativas en torno a la investigación en biometano y otros gases renovables como el "Aula-Nortegas", desarrollada junto a la Escuela de Ingeniería de Bilbao. Nortegas participa en diferentes asociaciones que fomentan el impulso de los proyectos, así como la compartición del conocimiento y la promoción de la regulación todavía necesaria para el sector –como la implantación de objetivos de penetración, las garantías de origen renovable o los mecanismos de promoción para la maximización del potencial descarbonizador que el biometano puede aportar.

“Nortegas está desarrollando proyectos para la producción e inyección de biometano a partir de diferentes orígenes orgánicos en la red de gas natural”





8.3.2. Hidrógeno

Nortegas apuesta por el hidrógeno como vector complementario al biometano para poder descarbonizar la demanda actualmente cubierta por el gas natural. El hidrógeno permite aprovechar al máximo las infraestructuras actuales en el proceso de descarbonización de la economía.

En este sentido, Nortegas apuesta por la inversión conjunta con socios solventes técnica y estratégicamente en producción de hidrógeno verde que utilice la red de gas y permita la comercialización del mismo a través de garantías de origen renovable.

Así, Nortegas forma parte del Basque Hydrogen Corridor (Corredor Vasco de Energía), una iniciativa que aúna a diferentes actores en un ecosistema alrededor del desarrollo de hidrógeno renovable en País Vasco. La iniciativa trata de aprovechar el posicionamiento geoestratégico de Vizcaya como polo tecnológico y las perspectivas financieras y regulatorias del sector para el desarrollo de proyectos de innovación relacionados con el hidrógeno limpio y las redes de distribución. Los proyectos desarrollados dentro del Basque Hydrogen Corridor buscan la promoción de la economía del hidrógeno y el aprovechamiento de las infraestructuras actuales. Dentro de esta iniciativa, Nortegas es el responsable tractor de la vertical de distribución de hidrógeno, desarrollando los hidroductos que conectarán los polos de generación con los consumos directos o con la red de gas natural para la realización de blending.



“Nortegas ha puesto en marcha un proyecto estratégico e innovador bajo el nombre de H₂SAREA, en el marco del Basque Hydrogen Corridor, una referencia para la integración del hidrógeno en la red de gas”

Además, Nortegas ha puesto en marcha un proyecto estratégico e innovador bajo el nombre de H₂SAREA, en el marco del Basque Hydrogen Corridor. Este proyecto de referencia en el sector tiene por objetivo impulsar la inyección de hidrógeno en la red de gas de manera segura. El desarrollo de este proyecto, que tendrá una duración de tres años, posibilitará la futura transformación de la red de distribución de gas natural en una vía de distribución de hidrógeno con los mismos niveles de seguridad y operatividad que existen actualmente. Su principal objetivo es conocer y disponer de soluciones tecnológicas necesarias para una transformación progresiva de la red que permita mezclas incrementales de hidrógeno en la red de distribución de gas natural. En una primera fase, se analizará la inyección de hidrógeno con porcentajes de blending de hasta un 20%. Posteriormente, la proporción de hidrógeno se irá incrementando hasta llegar al 100% del gas distribuido por la red de distribución.

H₂SAREA será un proyecto tractor fuente de nuevas oportunidades de negocio y empleo. El proyecto, liderado por Nortegas, parte de un consorcio en el que se encuentran importantes empresas del tejido industrial vasco y cuenta con la colaboración de dos de los principales Centros Tecnológicos de la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación. Las conclusiones que se extraigan de H₂SAREA serán clave a la hora de definir las diferentes estrategias regulatorias y normativas junto a instituciones, reguladores y otras compañías del sector energético, necesarias para la definitiva implantación de la futura economía del hidrógeno.

Nortegas también ha liderado el proyecto SINATRAH, culminado en diciembre de 2020. En él ha contado con la colaboración del Centro Tecnológico Tecnalia –como agente tecnológico de la Red Vasca de Ciencia y Tecnología (RVCTI)–, Siemens Engines, y la financiación del Gobierno Vasco a través del programa HAZITEK. El proyecto se ha focalizado en el desarrollo y explotación de sistemas avanzados en la distribución de hidrógeno, así como su uso eficiente en aplicaciones industriales sostenibles. Este proyecto posiciona a Nortegas como referente en la distribución de mezclas de hidrógeno en la red de gas natural, con una tecnología capaz de purificar el hidrógeno vehiculado a través de sus redes de distribución.

A su vez, Nortegas, junto a White Summit Capital, Castleon Commodities International (CCI), SENER y Bizkaia Energía ha puesto en marcha el proyecto para la construcción de la primera planta de hidrógeno verde a nivel nacional que aprovecha la infraestructura de la central de ciclo combinado de Amorebieta-Boroa en Bizkaia. El objetivo es desarrollar una planta de hidrógeno verde con una capacidad de 20 MW que produzca 1.500 toneladas al año a través de certificados de origen y PPAs (Power Purchase Agreements) verdes, que evitarán la emisión de 12.000 toneladas de CO₂ a la atmósfera. El hidrógeno producido será destinado a su inyección en la red de distribución de gas natural, así como a la instalación de una estación de servicio de H₂ (hidrogenera) para el transporte de vehículos locales pesados. Para este proyecto con vocación de largo plazo

“Nortegas ha liderado el proyecto SINATRAH, culminado en diciembre de 2020, focalizado en el desarrollo y explotación de sistemas avanzados en la distribución de hidrógeno”

se tratará de buscar la ayuda de los fondos europeos para la recuperación económica.

En Asturias, Nortegas también está promocionando proyectos ligados a la producción de hidrógeno verde de la mano de socios como Hunosa, Duro Felguera y Alsa, en distintas ubicaciones, con el objetivo de su uso en movilidad y también para su inyección en la red de gas. De esta forma, maximiza el aprovechamiento de infraestructuras y suministros antiguamente dedicados a la minería, y además aporta soluciones para la transición justa en la región.



“Nortegas, líder en el desarrollo de redes de distribución inteligentes”

8.4 Digitalización

Durante 2020, Nortegas ha continuado desarrollando iniciativas lanzadas con anterioridad, como el proyecto de contadores inteligentes de Ugao-Miraballes. El proyecto comenzó en diciembre de 2019 y ha culminado en octubre de 2020, permitiendo la instalación y puesta en funcionamiento de 974 contadores inteligentes a clientes residenciales y comerciales de la localidad. Este proyecto muestra la apuesta por la tecnología de Nortegas y supone un gran avance en materia de seguridad, pues permite alertar de manera inmediata en caso de producirse cualquier situación de emergencia al usuario. Además del despliegue de la red de contadores inteligentes, se han instalado sensores de metano y monóxido de carbono y se ha desarrollado una app móvil que permite al usuario monitorizar sus consumos, comunicarse con Nortegas o acceder a información adicional, lo que evidencia la voluntad de Nortegas de digitalizar sus operaciones.



09.

MAXIMIZACIÓN DE LA EFICIENCIA



“La estrategia tiene por objetivos fomentar la seguridad de las redes de distribución, generar ahorros en la compañía mediante la maximización de la eficiencia y minimizar el impacto ambiental de sus operaciones”

De cara a mejorar la eficiencia e incrementar la generación de sinergias, Nortegas ha revisado sus procesos operativos y comerciales con el fin de conseguir un uso más inteligente de los recursos. Los resultados de la revisión se impulsarán desde el programa BDG (Better, Digital, Green) de Nortegas.

El programa tiene por objetivos fomentar la seguridad de las redes de distribución, generar ahorros en la compañía mediante la maximización de la eficiencia y minimizar el impacto ambiental de sus operaciones. El programa incluye 25 iniciativas que arrancaron en 2020 y tiene vocación de ser completado en años posteriores. Así, Nortegas ha lanzado proyectos relacionados con el uso de datos, la instalación de sensores smart meter y el desarrollo de interfaces con disponibilidad inmediata de información, como los mencionados en la sección 8.4 del presente informe.

En el contexto del programa BDG, Nortegas ha puesto en marcha proyectos de robotización que permiten realizar

actividades repetitivas de una manera más eficiente; ha lanzado aplicaciones de movilidad para facilitar la asistencia a emergencias y al trabajo de campo para la realización de revisiones periódicas de instalaciones de gas; y ha migrado los sistemas de la compañía al *cloud*. Asimismo, Nortegas está trabajando en diversos proyectos como la digitalización de procesos clave de operaciones, atención al cliente, reporting y de relación con instaladores de gas, todos ellos encaminados a la optimización y excelencia de las operaciones. Otros ejemplos de eficiencia son las iniciativas *paperless* para reducir el uso de papel en las oficinas y la reducción del número de viajes de trabajo.

Por último, cabe mencionar, que el desarrollo de las nuevas líneas de negocio se está realizando sinérgicamente entre distintas áreas del grupo, como evidencian los proyectos de investigación conjunta en materia de GNV y gases renovables.



10.

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN



“En el año marcado por la COVID-19, Nortegas ha sabido garantizar al mismo tiempo la continuidad de su suministro de gas natural de manera eficaz y segura, y las máximas condiciones de seguridad con la adaptación de su operativa y protocolos de seguridad y salud”

Uno de los ejes fundamentales de la estrategia de Nortegas es garantizar la seguridad de sus operaciones y prevenir los impactos negativos en la salud de los trabajadores, contratistas, consumidores y comunidades.

Este propósito nace en la alta dirección, donde el comité de seguridad y salud, y medio ambiente mantiene un estrecho seguimiento de los indicadores de siniestralidad de empleados y contratistas y los asuntos prioritarios en seguridad y salud. El comité se reúne al menos tres veces al año para supervisar la estrategia y debatir los objetivos de la compañía en esta materia. Posteriormente, el presidente del comité se encarga de presentar los objetivos al consejo de administración para su aprobación, quien además es informado de la evolución de los datos de seguridad y salud como

indicador operacional del desempeño de la compañía.

La labor desarrollada por Nortegas implica trabajos en los puntos de suministro y en las vías públicas, lo que ha llevado a la compañía a desarrollar protocolos de actuación para todas las operaciones de campo, especialmente aquellas que requieren atención domiciliaria. En este sentido, la compañía ha puesto a disposición de los trabajadores cuya actividad implique la realización de tareas en el exterior, todos los recursos necesarios para que operen de manera segura.

Para el personal de oficinas que ha estado trabajando en remoto durante el confinamiento, la compañía ha desarrollado un protocolo de retorno que marca las pautas de seguridad y salud para aquellos empleados que deseen acudir a los centros de trabajo.

	2018	2019	Objetivo 2020	2020	Objetivo 2021
Porcentaje de auditoría de altas en campo con resultado favorable	99,33%	99,29%	95%	99,20%	95%
Porcentaje de auditoría de inspecciones periódicas con resultado favorable	98,66%	96,91%	95%	95,44%	95%
Número de OPS servicios técnicos	98	106	81	118	72
Índice de satisfacción de clientes sobre la inspección de alta	7,8	8,8	7,5	8,8	7,5
Índice de satisfacción de clientes sobre la inspección periódica	8,0	8,7	7,5	8,7	7,5



Más allá de las medidas sanitarias desplegadas a raíz de la Covid-19, Nortegas ha dedicado los recursos necesarios para el control operacional de la seguridad de sus actuaciones, a través de auditorías, inspecciones y observaciones preventivas de seguridad. Todo ello, forma parte del sistema de gestión de la seguridad y salud laboral certificado en base al estándar OHSAS 18001:2007, en fase de adaptación a la norma ISO 45001:2018.

Nortegas cuenta con una política de prevención de riesgos laborales que recoge el compromiso de la compañía.

10.1. Seguridad y salud de los consumidores y la comunidad

Las condiciones de seguridad para los consumidores y las comunidades del entorno vienen definidas por la legislación, ya que el proceso está altamente regulado. En particular, la legislación aplicable al servicio de Nortegas se recoge en el Real Decreto 1434/2002, el Real Decreto 919/2006, el Real Decreto 1027/2007, la UNE 60670, la UNE 60601, el Real Decreto 984/2015 y el Decreto 125/2016 de País Vasco.

Para asegurar la seguridad de sus infraestructuras, Nortegas realiza una planificación anual de inspecciones que incluyen:

- Auditorías de campo sobre un muestreo de las actuaciones de las Oficinas de Zona
- Auditorías de correcta cumplimentación sobre un muestreo de los documentos registrados por las Oficinas de Zona
- Controles administrativos de correcta gestión documental de las actuaciones de las Oficinas de Zona
- Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS) de un muestreo de las actuaciones de las Oficinas de Zona



10.2. Seguridad y salud de los profesionales

Nortegas cuenta con un robusto sistema de gestión de la seguridad y salud de los profesionales basado en la certificación OHSAS 18001:2007. El sistema tiene alcance a las actividades de NED España, Nortegas Energía Distribución, Tolosa Gas y Nortegas Grupo.

La compañía cuenta con un gran número de procedimientos de diligencia debida para asegurar el correcto desarrollo de las operaciones. Los procedimientos se recogen en instrucciones de trabajo (IT), que describen de manera clara cómo han de realizarse las tareas para evitar daños, las especificaciones técnicas y la especificación técnica de calidad (ET), que fijan procedimientos en las condiciones de seguridad de los contratistas. Además, cuenta con los procedimientos específicos del área de Prevención de Riesgos Laborales.

Todos los empleados tienen entre sus objetivos personales realizar al menos una OPS al año. Específicamente, para la alta dirección y el equipo directivo la retribución variable va ligada a la consecución de objetivos relacionados con el número de accidentes, incidentes en vehículos propios o el cumplimiento del plan de OPS. Para los mandos intermedios y el personal técnico, los objetivos se relacionan con el índice de frecuencia ($n.^{\circ}$ de accidentes con baja/ $n.^{\circ}$ total de horas trabajadas).

Cada año, la dirección y el servicio de prevención planifican las actividades preventivas a realizar previa aprobación del comité de seguridad y salud, tal y como exige la legislación. En cuanto a las iniciativas que desarrolla Nortegas en este ámbito, la compañía es proactiva y tiene por objetivo finalizar la adecuación del sistema para conseguir la certificación ISO 45001:2018 a lo largo de 2021.

“Para asegurar la implicación de todos los empleados y crear cultura de empresa en esta área, existen objetivos del ámbito de seguridad y salud ligados a la remuneración fija y variable de todos los empleados de Nortegas”



Como hito en 2020, cabe destacar que toda la plantilla de la compañía ha recibido formación en OPS. En 2021, la misma acción se realizará con las formaciones en extinción de incendios y primeros auxilios. De tal forma que todo empleado de la compañía, independientemente de su puesto de trabajo, tenga formación en las tres materias.

De cara a identificar los peligros relacionados con el trabajo y evaluar los riesgos de forma rutinaria, se utiliza la metodología de evaluación de riesgos fijada por el Ministerio. La identificación de los riesgos laborales se realiza por parte del técnico de PRL, tal y como indica la ley, y según está explicitada en un procedimiento interno acordado con el servicio de prevención. La compañía cuenta con el compromiso de realizar una revisión rutinaria del 100% de las evaluaciones de riesgos al menos cada cuatro años, habiéndose realizado la última en 2019. Ante necesidades internas, en ocasiones se llevan a cabo revisiones preventivas o evaluaciones de riesgo de actividades concretas. Los peligros relacionados con el trabajo que suponen un alto riesgo están contemplados en las evaluaciones de riesgos de los puestos de trabajo o instalaciones y debido a la naturaleza de la actividad se concentran en la protección frente a riesgos ATEX, recintos confinados y trabajos en altura. Las medidas de prevención de riesgos para estas actividades están fuertemente reguladas por directivas europeas y reglamentos nacionales.

“En el ámbito de la formación, como cada año, se ha revisado y actualizado la matriz de puestos que define la formación obligatoria en función de los riesgos del puesto de trabajo y las actividades de supervisión sobre personal propio y contratista”

“En el marco de la cultura preventiva de Nortegas, los empleados pueden reportar peligros o situaciones laborales de posible riesgo si así lo consideraran conveniente a través de múltiples mecanismos de comunicación”



Existe una dirección de correo electrónico y un espacio en la intranet en el que pueden cumplimentar un formulario para contactar con PRL. Los empleados también pueden contactar directamente con sus responsables, su protección está asegurada por el Código de Ética y el comité de salud y seguridad. Durante el último año la compañía ha incentivado activamente el reporte de los incidentes.

En caso de producirse un incidente, cada caso es investigado de manera colaborativa por parte del servicio de prevención y el área de seguridad y salud. El servicio

de prevención es el encargado de conducir la investigación, si bien el comité de seguridad y salud es informado para estudiar las causas y establecer los planes de acción y las medidas de prevención.

De igual forma, en caso de producirse un incidente con contratista, el servicio de prevención de éste es el encargado de conducir la investigación con la participación de la compañía, que se reunirá con el gerente del contratista para acordar la puesta en marcha de las medidas correspondientes.



“Nortegas cuenta con una herramienta interna que le permite tener seguimiento del cumplimiento de los contratistas en materia de seguridad y salud. Este sistema recoge los requerimientos de información, formación y equipos de protección que las empresas contratistas deben a sus trabajadores”

Esta es una muestra de la estrecha relación que existe entre Nortegas y las empresas contratistas. Durante 2020, se ha reforzado la colaboración entre las partes a causa de la pandemia, y, además de las ayudas ofrecidas por Nortegas, se ha trabajado conjuntamente en la obtención de equipos de protección. Unido a esto, Nortegas cuenta con una herramienta interna que le permite tener seguimiento del cumplimiento de los contratistas en materia de seguridad y salud. Este sistema recoge los requerimientos de información, formación y equipos de protección que las empresas contratistas deben a sus trabajadores. Con todo ello, se realizan reuniones periódicas de seguimiento, puesta en común de lecciones aprendidas, coordinación y búsqueda de puntos de mejora.

Indicadores de accidentabilidad	2018	2019	Objetivo 2020	2020	Objetivo 2021
PERSONAL PROPIO					
N.º accidentes con baja	0	2	0	0	0
N.º accidentes con baja in itinere	1	0		0	
N.º accidentes sin baja	1	3		2	
N.º accidentes sin baja in itinere	0	1		0	
N.º accidentes mortales	0	0	0	0	0
Índice de frecuencia	0,22	0,30		0,00	
Índice de gravedad	0,05	0,04		0,00	
Tasa de absentismo	No disponible	<5%		4,25%	
Horas trabajadas		386.772		390.325	
CONTRATISTAS					
N.º accidentes con baja	2	1	0	0	0
N.º accidentes con baja in itinere	0	0		0	
N.º accidentes sin baja	3	3		0	
N.º accidentes sin baja in itinere	0	0		0	
Horas trabajadas		615.548		634.276	
PERSONAL PROPIO Y CONTRATISTAS					
Índice de frecuencia	0,22	0,3	=<0,15	0	=<0,15
Índice de gravedad		0,07		0,00	

NOTA:

El índice de frecuencia del personal propio se calcula de la siguiente manera: $(N^{\circ} \text{ accidentes empleados propios} * 1.000.000) / (N^{\circ} \text{ horas trabajadas})$.

La fórmula del índice de gravedad es: $(N^{\circ} \text{ días de baja} * 1.000) / (N^{\circ} \text{ horas trabajadas})$.

El índice de frecuencia del personal propio y contratado se calcula de la siguiente manera:

$(N^{\circ} \text{ accidentes empleados propios} + N^{\circ} \text{ accidentes contratistas}) * 1.000.000 / (N^{\circ} \text{ horas trabajadas propios} + N^{\circ} \text{ horas trabajadas contratistas})$.

En este año marcado por la pandemia, Nortegas ha decidido adelantar la evaluación de riesgos psicosociales y analizar los factores relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas que pueden afectar a la salud de los trabajadores y, por ende, a la eficiencia de la compañía. La evaluación se ha coordinado por un grupo de trabajo interno con la participación de expertos del servicio de prevención, y se ha estructurado en dos fases –encuesta masiva enviada a todas las agrupaciones de puesto y unidades organizativas, y entrevistas personales–. La participación ha sido elevada –75%– y los resultados son homogéneos en cuanto a categoría del puesto, geografía y género. Las condiciones psicosociales se han valorado de riesgo tolerable para la salud de los empleados y la prioridad de implantación de las acciones de mejora se ha considerado baja, es decir, no se ha requerido ninguna actuación urgente. Como se mencionaba, no se han identificado diferencias en los factores de riesgo por género. De esta forma, el proceso ha permitido identificar y estimar la magnitud de los riesgos existentes y tomar las medidas preventivas necesarias para minimizarlos.

10.3. Gestión de crisis y emergencias

Indicadores de gestión de emergencias	2018	2019	Objetivo 2020	2020	Objetivo 2021
Número de llamadas	45.524	39.756	-	36.852	-
Número de avisos	6.281	6.599	-	6.221	-
Índice de eficiencia de gestión de urgencias (nº avisos de P1+P2 por cada 1.000 personas)	6,09	6,35	<8	5,93	<8
Tiempo de asignación avisos P1 (minutos)	1,15	0,75	<5	1,28	<5
Tiempo de desplazamiento avisos P1	25,29	23,47	<30	25,4	<30

NOTA: Los avisos P1 son aquellos con mayor prioridad.

2020 ha demostrado la importancia de una buena gestión en periodos de crisis. Así, Nortegas cuenta con un responsable encargado del área de gestión de emergencias que reporta al director de operación y gestión de red.

Dentro del sistema de gestión de calidad de la compañía se incluye el compromiso y la política de Nortegas. El sistema de gestión se fundamenta en procesos y procedimientos establecidos de cara a preservar el negocio y a proteger la reputación de la compañía. Los procesos se encuentran documentados mediante planes de emergencia o normativas internas, como son las

especificaciones técnicas y el documento "Gestión de crisis", en el que se incorpora al consejo de administración en la gestión en caso de que fuera necesario.

La compañía cuenta con criterios para la identificación de situaciones complejas. Además, ha asignado responsables para la gestión de dichas situaciones y ha establecido estrategias y procesos de comunicación.

Durante 2020 se han registrado 36.852 llamadas de emergencia, un 7% menos que en 2019, a pesar del crecimiento en el número de puntos de suministro.



10.4. Transformación digital para mejorar la seguridad de la red

Durante 2020, la compañía ha lanzado importantes proyectos de digitalización para la automatización de procesos, para mejorar la movilidad de sus empleados, de mejora de la seguridad de redes y de ciberseguridad. Sin embargo, uno de los aspectos más destacables del año es

el leve impacto que ha generado la crisis sanitaria en el desarrollo de las operaciones de la compañía gracias a la infraestructura digital con la que contaba la compañía. Aquellos empleados que han tenido que desempeñar sus tareas remotamente han contado con el equipamiento necesario para hacerlo de manera satisfactoria, registrando un nivel de incidencias poco significativo.

“El nuevo plan estratégico de la compañía y la crisis sanitaria han sido los principales catalizadores de la transformación digital de Nortegas”

10.5. Cultura de ciberseguridad

El modelo de gobierno de la ciberseguridad de la compañía se basa en un comité estratégico de ciberseguridad y un comité táctico de ciberseguridad responsable de la puesta en marcha de las iniciativas definidas. Los responsables de ciberseguridad actualizan regularmente al Consejo de Administración sobre la situación de la



empresa, el desarrollo de iniciativas de ciberseguridad, y la evolución del plan de formación de ciberseguridad.

El modelo de gobierno se completa con la reciente elaboración de una nueva política de ciberseguridad cuya aprobación se dio en enero de 2021. El comité de ciberseguridad es el encargado de su puesta en marcha y reportará a los órganos de gobierno sobre la solidez del sistema y las posibles medidas de mejora.

La compañía es consciente de la importancia de desarrollar una cultura de ciberseguridad. En este sentido, el aumento del teletrabajo que ha provocado la pandemia COVID ha venido acompañada de nuevas

sesiones formativas para el mantenimiento de la seguridad digital de la organización y para la prevención de incidentes graves. En total, se han llevado a cabo más de diez eventos relacionados con las diferentes áreas de ciberseguridad de la compañía.

Con el fin de que cada vez las actividades de seguridad digital tengan un modelo de gestión sólido y transversal para toda la compañía, se ha trabajado en un sistema de incentivos sujeto a una serie de indicadores de ciberseguridad cuyo desempeño impactará en la remuneración variable de todos los empleados del grupo.



11.

BUEN GOBIERNO



Desde su constitución como sociedad independiente, Nortegas trabaja por cumplir con los más altos estándares en materia de gobierno corporativo. Así, en 2018, revisó su Código de Ética para comprometer la actuación de la compañía con los principios de integridad, equidad y responsabilidad, tanto en el ámbito interno como en la relación con el resto de la comunidad.

11.1. Gestión de riesgos

Desde la gestión de riesgos de la compañía, en el último año se ha trabajado especialmente en la respuesta a la pandemia. Con el objetivo de resolver cuánta incertidumbre aportaba la crisis sanitaria a la actividad y cómo impactaba en la matriz de riesgos de la compañía la Covid-19. Así, se ha mantenido un seguimiento continuo de los factores de riesgo y las cuotas de incertidumbre que la compañía estaba dispuesta a asumir.

A finales de año se ha realizado un informe detallado de los riesgos de la compañía que ha sido reportado a la comisión de auditoría y el consejo de administración. Entre los más

afectados, cabe destacar el riesgo de ciberseguridad y el de seguridad y salud. En un contexto de teletrabajo, los riesgos de sufrir un ciberataque o una pérdida de datos se han visto incrementados. Así, el área de sistemas y un equipo de consultores externos especializados han realizado un análisis exhaustivo de los factores de riesgo y puntos críticos en materia de ciberseguridad para implementar un plan de acción con proyectos específicos que refuercen la gestión de la compañía en esta materia. De igual forma, en materia de seguridad y salud, la compañía se ha enfrentado a un escenario regulatorio muy convulso y cambiante que le ha obligado a mantener una monitorización continua de las novedades regulatorias exigidas por las autoridades sanitarias. Así ha trabajado en llevar al mejor término, y desde luego, al exigido por la legislación, los protocolos de prevención frente al virus entre sus empleados, contratistas, clientes y comunidades.

El informe de riesgos mencionado es un ejemplo de la actividad de monitorización de riesgos que mantiene la compañía. Cada seis meses, o ante circunstancias

“Cada seis meses, o ante circunstancias especiales, los riesgos son revisados, reportados al comité de riesgos y, finalmente, presentados al comité de auditoría”

especiales, los riesgos son revisados, reportados al comité de riesgos y, finalmente, presentados al comité de auditoría y el consejo de administración. En todo el proceso, los riesgos emergentes son identificados y evaluados en términos de probabilidad e impacto. Así, entre los riesgos emergentes más públicos y notorios de Nortegas, como compañía regulada, están el cambio climático y la gestión del talento. La compañía ha de hacer frente al impacto del cambio climático en su cuenta de resultados, tanto en su cara física e inmediata –disminución de la demanda energética por el aumento de temperatura– como en su cara económica y a largo plazo –papel del gas natural en una economía descarbonizada–. En la esfera humana, tendrá que hacer frente al reto de la transferencia de conocimiento crítico y la sucesión de puestos clave que traerá consigo el relevo generacional de los próximos años. En ambos casos la compañía está respondiendo con la apuesta por la diversificación del negocio, la adecuación de las infraestructuras de distribución, y la implantación de planes de gestión del talento.

11.2. Ética y cumplimiento

La ética es un elemento esencial de la estrategia y forma de actuar de Nortegas, orienta sus decisiones y relaciones con el entorno.

El comité de ética, que integran cinco profesionales de Nortegas, vela por el cumplimiento de los valores éticos y principios de gobierno y cumplimiento de la compañía. Entre sus funciones están la de difundir el Código de Ética, interpretar el código ante consultas o conflictos, reportar semestralmente a la comisión de auditoría y proponer políticas e instrumentos de ética corporativa.

El Código de Ética de Nortegas es difundido también entre contratistas y terceras partes. Así, es enviado a todo aquel que firme un contrato o acuerdo profesional con la compañía.

Adicionalmente, Nortegas cuenta con un canal ético a través del cual todos sus grupos de interés pueden resolver cuestiones relativas a la conducta ética de la



“Para cumplir su misión, visión y desarrollar su estrategia, el Código de Ética es la herramienta fundamental que deben seguir los profesionales de la compañía”

compañía. No va dirigido únicamente a empleados y los detalles del canal están a disposición de todo aquel interesado en la web corporativa. Cualquier persona puede recurrir a la dirección de correo electrónico etica@nortegas.es si detecta algún indicio de acto contrario a los valores éticos de Nortegas o a la legalidad.

Los miembros del comité de ética se encargan de tramitar las denuncias y proponer las medidas correctoras o, incluso, sancionadoras. Se han habilitado direcciones de correo específicas para cada uno de los responsables de ética en el caso de que se quiera realizar una comunicación a un determinado miembro del comité en particular.

En 2020 no se ha recibido ninguna consulta ni denuncia en materia de ética.

Además del cumplimiento del Código de Ética, Nortegas tiene un firme compromiso con el cumplimiento de las leyes y normativas internas y externas aplicables a su actividad. Por ello, la compañía cuenta con un modelo de gestión del cumplimiento legal y prevención de delitos, basado en la Política de cumplimiento y prevención de delitos y alineado con las Normas ISO 19600 y UNE 19601: 2017.

De acuerdo con el plan de acción propuesto, en el que se identificaba la oportunidad de mejora de ciertos controles, en 2020 un externo independiente ha realizado una revisión íntegra del sistema de cumplimiento de la compañía –políticas, procedimientos y controles–, para proponer ámbitos de mejora alineados con las normas internacionales de certificación y dotar de plena robustez y eficacia al sistema. Durante 2021, se trabajará en la implantación de dichas recomendaciones de mejora con el propósito de llegar a final de año con un sistema de gestión reforzado.

En materia de compliance, durante el último año se ha lanzado una píldora de obligado cumplimiento para la totalidad de plantilla, en la que se recogen contenidos específicos en materia de compliance y prevención de delitos, así como indicaciones de acceso al canal ético. En este sentido, Nortegas está avanzando en ampliar el alcance de las formaciones en ética y cumplimiento, así como sensibilizar en términos de ciberseguridad a los contratistas más críticos, que manejan bases de datos e información sensible.

Otras formaciones relacionadas que se han impartido durante 2020:

Formación	Horas totales
Protección de datos de carácter personal	20
WORLDLEX: Herramienta de gestión del sistema de gestión de riesgos y de cumplimiento penal	14
Sistema de cumplimiento	11
Modelo de organización y gestión de cumplimiento legal y de prevención de delitos	3

11.3. Respeto y promoción de los derechos humanos

El Código de Ética de Nortegas establece el compromiso de la compañía en materia de derechos humanos y laborales, basado en marcos reconocidos tanto en la legislación nacional como internacional. En este sentido, Nortegas está comprometida con el fomento de las iniciativas y prácticas que promuevan el respeto a la identidad sexual y la libertad de culto; el rechazo al acoso laboral; el mantenimiento de un proyecto higiénico-sanitario y de seguridad en el trabajo que facilite unas condiciones de trabajo seguras y saludables; el respeto y garantía del derecho de la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; la eliminación de toda forma de trabajo forzoso

o realizado bajo coacción y la erradicación del trabajo infantil; la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación; o el rechazo a la contratación de personas extranjeras que carezcan de permiso de trabajo; entre otros. Adicionalmente, Nortegas traslada estos compromisos a sus proveedores a través de obligaciones contractuales específicas contempladas en las condiciones generales de contratación.

En este sentido, la compañía ha identificado dos procesos, en los que podrían afectarse los derechos humanos en concreto relativos a las condiciones y derechos laborales (seguridad y salud de los trabajadores y no discriminación).

En los risks statements de Nortegas se definen el apetito y la tolerancia al riesgo de seguridad y salud. La compañía tiene como objetivo valorar, apoyar, desarrollar y emplear todo el potencial de sus empleados para hacer de la organización un lugar estimulante y seguro para trabajar. Bajo esta premisa, cualquier desviación de una cultura de igualdad y diversidad, y de dignidad y respeto, así como cualquier transgresión de la salud y seguridad de los profesionales, contratistas y visitantes tiene un apetito de riesgo bajo o inexistente en la compañía.

Para anular la posible comisión de delitos en estos procesos, Nortegas ha implantado los correspondientes controles que los mitigan.

Los capítulos de talento y seguridad y prevención del

presente informe contienen más información sobre la gestión de derechos laborales en Nortegas en materia de diversidad o prevención de riesgos laborales, entre otros.

En temas de diversidad e integración de personas con discapacidad en el mercado laboral, parte de los proveedores de Nortegas son Centros Especiales de Empleo (CEEs). En concreto, el importe total de compras a CEEs fue de 147.159€ en 2020, una cifra un 14% superior a la de 2019.

“Como parte de su modelo de organización y gestión del cumplimiento legal y de prevención de delitos, Nortegas monitoriza periódicamente el riesgo de comisión de delitos contra los derechos humanos en el seno de la organización”

Nortegas tiene prevista una revisión de su Código de Ética en los próximos años acompañada de un plan de divulgación y un programa de formación que refuercen el compromiso de la organización con los derechos humanos y laborales. En 2021 trabajará en el reporte al consejo de administración del punto de situación de los riesgos de cumplimiento y penal –a través del modelo de organización y gestión de compliance legal y prevención de delitos–, y trabajará en el lanzamiento de nueva cultura corporativa alineada con las políticas y el Código de Ética de la compañía.

11.4. Relaciones institucionales

Nortegas tiene una posición activa en el sector gasista y forma parte de las principales asociaciones sectoriales en

el ámbito energético. Forma parte de Sedigas, además de en la comisión permanente, donde participa tanto en el comité de distribución como en los comités transversales de movilidad, gas renovable, edificación, medioambiente, fiscal y jurídico además de ser parte de los órganos directivos. Nortegas también es socio de Gasnam, asociación que fomenta el uso del gas natural y renovable en la movilidad, tanto terrestre como marítima, en la península Ibérica. En dicha asociación participan todos los grupos de interés de la cadena de valor, incluyendo fabricantes de vehículos y suministradores de punto de carga y suministro del gas natural.

A su vez, Nortegas se ha adherido a otras asociaciones relacionadas con el desarrollo de gases renovables, como la Asociación Española de H₂, el Cluster de Energía de

País Vasco -que está desarrollando un grupo de trabajo específico en torno al H₂-, la Mesa de H₂ de Asturias, FAEN (Fundación Asturiana de la Energía) y AEBIG (Asociación Española de Biogas).

A nivel internacional, Nortegas es miembro del comité de distribución de Eurogas en representación de Sedigas, así como de diferentes comités del The European Gas Research Group (GERG) y del International Gas Union (IGU).

Con el propósito de acompañar y participar de manera proactiva y colaborativa en los desarrollos normativos con incidencia en el sistema gasista y en la actividad de la compañía, Nortegas es agente activo en la interrelación con el Ministerio para la Transición Ecológica, las Comunidades Autónomas y la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). Es representante de la actividad de distribución de gas natural en órganos regulados de análisis, discusión y elaboración de propuestas normativas como el grupo de trabajo para la actualización, revisión y modificación de las normas operativas del sistema gasista, el grupo de trabajo de la CNMC para el cambio de comercializador o el de la Subdirección General de Hidrocarburos para el desarrollo de la inyección de biometano en la red de gas natural.

	2018	2019	2020
Operaciones analizadas por riesgos de derechos humanos (%)	0%	100%	100%
Horas de formación por profesional en derechos humanos	7,61	2,54	0,56
Profesionales formados en políticas y procedimientos de derechos humanos (%)	97%	88%	



“La compañía busca llegar a sus grupos de interés a través de nuevos grupos de trabajo y establecer nuevas alianzas con el objetivo de desarrollar proyectos de I+D”

La estrategia de Nortegas en este apartado se basa en aumentar su participación en talleres y presentaciones sectoriales. Como parte de esto, la compañía busca llegar a sus grupos de interés a través de nuevos grupos de trabajo y establecer nuevas alianzas con el objetivo de desarrollar proyectos de I+D. A nivel regulatorio, la estrategia a largo plazo se centra en generar las condiciones adecuadas para que la sociedad pueda beneficiarse de las excelentes infraestructuras gasistas desarrolladas en España y maximizar su potencial. Entre las iniciativas regulatorias necesarias, se promueve una hoja de ruta para la inclusión del biometano, el hidrógeno y otros gases de origen renovable en el mix energético, así como el desarrollo regulatorio que permita las inversiones en digitalización para, entre otros fines, universalizar el uso de contadores inteligentes a escala global en las redes de distribución.



12.
TALENTO



“Los retos actuales a los que se enfrenta la compañía, los negocios innovadores y los proyectos tecnológicos incentivan el desarrollo profesional de la plantilla actual y la atracción de nuevos profesionales”

Una pieza angular para el crecimiento sostenible de Nortegas es la gestión del talento. Por otro lado, los retos actuales a los que se enfrenta la compañía, los negocios innovadores y los proyectos tecnológicos incentivan el desarrollo profesional de la plantilla actual y la atracción de nuevos profesionales.

En 2020, cabe mencionar el reto que ha supuesto la gestión de personas en Nortegas. La compañía ha puesto a su disposición los medios necesarios para el desempeño de su actividad sin perjuicio de su desarrollo profesional, a través de formaciones online, canales de comunicación, encuestas o actividades de voluntariado. En respuesta, y a pesar de las dificultades, la plantilla ha sabido sobrellevar la situación y demostrar una enorme capacidad de adaptación ante la complicada situación.

“Al alinear la evaluación del desempeño del empleado con los objetivos de negocio, seguridad y salud y medio ambiente, entre otros, se fomenta el trabajo en equipo, de forma cooperativa y alineada con la sostenibilidad de la compañía”

12.1. Captación y desarrollo de talento

La política de recursos humanos de Nortegas fue aprobada en 2019 con el objetivo de atraer, desarrollar y retener el talento, así como impulsar la cultura de pertenencia de los empleados, la diversidad y la igualdad de oportunidades.

En un año marcado por la distancia, la compañía ha impulsado el desarrollo profesional y personal de la plantilla con la creación de una nueva función “Desarrollo comercial y nuevos negocios”. Este nuevo departamento ha contado con empleados del área comercial tradicional de la compañía y perfiles técnicos de la parte de expansión del negocio. Con esta reestructuración del organigrama se ha buscado maximizar el potencial del capital humano de la compañía, mediante promociones internas y contrataciones de nuevo personal.

Los nuevos empleados se han incorporado en un entorno virtual. En la intranet, han tenido a su disposición la formación obligatoria –PRL, compliance, etc.– y el programa de bienvenida elaborado por Nortegas de acuerdo con su misión, visión, propósito y valores. Los departamentos implicados en su acogida han participado directamente en el programa de inducción y han organizado sesiones de formación para transmitir la forma de trabajar y marca de Nortegas.

La compañía cuenta con un modelo de gestión por competencias basado en un autodiagnóstico de seis aptitudes corporativas comunes a toda la plantilla y dos específicas para los líderes de equipos. A partir de los resultados, el plan de desarrollo de Nortegas persigue facilitar o promover el progreso del empleado.

Además de esto, el modelo de retribución variable incluye objetivos transversales para todos los empleados, incluido el comité ejecutivo, que están relacionados con la estrategia de la compañía y su desempeño ESG (Environmental, Social and Governance).

Con respecto a la remuneración de los profesionales, la principal fuente de disparidad en la remuneración de los empleados de Nortegas reside en las diferencias salariales históricas, resultado de la evolución de la propia compañía. La organización ha ido evolucionando para adaptarse al mercado y ha vivido procesos de fusión y adquisición. Por ello, la integración de las diferentes compañías que hoy forman Nortegas, que partían de niveles salariales dispares, explica en gran medida las diferencias salariales que encontramos hoy en la compañía.



REMUNERACIONES MEDIAS POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL 2019*

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Diferencia absoluta	Aportación a la brecha
Técnico Operacional	45.975	40.836	5.139	0,022
Técnico de Apoyo	44.639	38.938	5.701	0,026
Técnico Superior	46.976	47.083	-107	-0,001
Responsable	52.664	53.221	-557	-0,001
Jefe de departamento	67.620	62.120	5.500	0,005
Director	110.629	92.760	17.869	0,020

* Salario base.

REMUNERACIONES MEDIAS POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL 2020*

Categoría profesional	Hombre	Mujer	Diferencia absoluta	Aportación a la brecha
Técnico Operacional	47.589	42.788	4.801	0,019
Técnico de Apoyo	44.394	40.110	4.284	0,017
Técnico Superior	47.726	47.120	607	0,005
Responsable	52.464	53.315	-850	-0,002
Jefe de departamento	67.261	64.757	2.504	0,002
Director	108.853	99.036	9.817	0,013

* Salario base.

“En cuanto a gestión del talento, la prioridad es apostar por el desarrollo de la plantilla actual, con la creación de nuevos puestos de trabajo y el acceso a posiciones de mayor responsabilidad”

Por otro lado, Nortegas define el plan de formación de la plantilla de manera anual a partir de las necesidades estratégicas de la compañía y el conocimiento específico que requieren los distintos departamentos. Se trata de un plan abierto a las peticiones del empleado, diseñado para su desarrollo profesional y personal, y adecuado a los requerimientos del puesto.

Durante 2020, ha continuado el modelo de transferencia del conocimiento, con el fin de asegurar la permanencia del saber hacer clave de la compañía en el próximo relevo generacional.

Indicadores de formación	2018	2019	2020*
Formación impartida (horas)	6.454	10.265	5.325
Formación por empleado (horas)	26,8	43,1	22,4
Plantilla que ha asistido a los cursos (%)	99%	99%	100%
Gasto de formación por empleado (euros)		-	269
Empleados que han recibido formación sobre asuntos ESG (%)		-	100%

* Indicadores afectados por la Covid-19.



Indicadores de rotación	2018	2019	2020
Rotación no deseada (%)	-	0,42%	0,43%
Rotación total (%)	-	2,52%	3,83%

Además, se han incorporado perfiles tecnológicos con el fin de desarrollar las iniciativas estratégicas y potenciar la expansión sostenible de la empresa. Igualmente, fomentando el empleo local de calidad mediante la contratación indefinida. Además, se ha impulsado la mejora de la empleabilidad de jóvenes mediante el lanzamiento de diversos programas de Formación Profesional Dual.

En mayo, Nortegas realizó una encuesta a los empleados relacionada con la situación provocada por la pandemia. El objetivo era conocer qué opinaban de la gestión de la

compañía, cómo estaban viviendo la crisis y qué acciones proponían para su mejora. La participación fue elevada –84%–, especialmente del personal en remoto, quien valoró positivamente los canales de comunicación y las herramientas de trabajo puestas a su disposición. No obstante, un 11% mostró dificultad para conciliar vida profesional y personal. Entre el personal de campo, la comunicación de los responsables y las medidas de prevención mostraron margen de mejora. Consecuentemente, Nortegas tomó medidas de refuerzo de los EPIs y acciones de mejora de la ergonomía y conciliación del trabajo en remoto.



“ El Código de Ética de la compañía reconoce la necesidad de asegurar el respeto entre trabajadores y promover un clima de diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación”

12.2. Diversidad

Nortegas dispone de medidas para salvaguardar la igualdad de género.

La compañía prohíbe cualquier conducta que cree un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo. No tolera la discriminación ni el acoso y, así, cuenta con el canal ético para recoger las posibles denuncias relacionadas que pudieran darse en esta área.

Nortegas vela por que mujeres y hombres gocen de igualdad de oportunidades en cuanto a empleo, formación, promoción y desarrollo de su trabajo, realizando seguimientos de las posibles discriminaciones, y poniendo en marcha políticas activas que eliminen las eventuales discriminaciones que pudieran detectarse por razón de sexo, estado civil, edad, procedencia territorial y demás circunstancias que pudieran originar discriminación o quiebra del principio de igualdad de oportunidades.

En el marco del Plan de Igualdad, durante 2020, Nortegas ha trabajado en la obtención del diagnóstico y las conclusiones y en la elaboración del plan de acción. En 2021, espera compartir el plan completo con los representantes legales para su aprobación y posterior implantación en el 100% de las operaciones del grupo.

Además de esto, Nortegas está comprometida con la integración de personas con discapacidad a través de la contratación directa en plantilla y la colaboración con Centros Especiales de Empleo. La compañía asegura que los empleados con discapacidad puedan acceder a su puesto de trabajo y desempeñar sus labores correctamente. Actualmente, la plantilla cuenta con un 0,87% de personas con discapacidad en la plantilla.

Formaciones relacionadas con el Plan de Igualdad

Horas totales

Planes de igualdad y preparación para la entrada en vigor del RDL 6/2019

40

Webinar "Cómo elaborar e implantar un Plan de Igualdad"

3

DESGLOSE DE PROFESIONALES POR CATEGORÍA, EDAD Y GÉNERO
2018

Categoría profesional	<35		35-45		45-55		>55		Total		TOTAL
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Técnico Operacional	0	0	0	5	11	12	14	4	27	21	48
Técnico de Apoyo	1	0	6	3	12	9	9	3	28	15	43
Técnico Superior	4	3	11	14	20	7	19	5	54	29	83
Responsable	0	1	8	9	4	3	6	1	18	14	32
Jefe de departamento	0	0	1	6	2	1	4	2	7	9	16
Director	0	0	3	2	7	1	5	1	14	4	18
Total	5	4	29	39	56	33	57	16	148	92	240

DESGLOSE DE PROFESIONALES POR CATEGORÍA, EDAD Y GÉNERO
2019

Categoría profesional	<35		35-45		45-55		>55		Total		TOTAL
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Técnico Operacional	0	0	0	5	10	12	16	4	26	21	47
Técnico de Apoyo	1	0	6	3	10	8	9	2	26	13	39
Técnico Superior	3	3	11	12	21	8	20	4	55	27	82
Responsable	0	0	7	9	4	3	6	2	17	14	31
Jefe de departamento	0	0	3	6	2	2	3	1	8	9	17
Director	0	0	2	1	7	3	6	1	15	5	20
Total	4	3	29	36	54	36	60	14	147	89	236

DESGLOSE DE PROFESIONALES POR CATEGORÍA, EDAD Y GÉNERO
2020

Categoría profesional	<35		35-45		45-55		>55		Total		TOTAL
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Técnico Operacional	0	0	0	3	8	12	16	7	24	22	46
Técnico de Apoyo	1	0	6	0	4	9	11	3	22	12	34
Técnico Superior	3	1	11	6	17	10	23	6	54	23	77
Responsable	0	1	6	4	5	6	7	3	18	14	32
Jefe de departamento	0	0	3	8	1	2	2	1	6	11	17
Director	0	0	1	1	7	3	10	1	18	5	23
Total	4	2	27	22	42	42	69	21	142	87	229

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO, SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

Categoría profesional	2018			2019			2020		
	Indefinido			Indefinido			Indefinido		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Técnico Operacional	27	21	48	26	21	47	24	22	46
Técnico de Apoyo	28	15	43	26	13	39	22	12	34
Técnico Superior	54	29	83	55	27	82	54	23	77
Responsable	18	14	32	17	14	31	18	14	32
Jefe de departamento	7	9	16	8	9	17	6	11	17
Director	14	4	18	15	5	20	18	5	23
Total	148	92	240	147	89	236	142	87	229

	2018	2019	2020
Incorporaciones a la plantilla*	9	5	3
Empleados promocionados	10	7	9
Mujeres promocionadas	5	4	4
Hombres promocionados	5	3	5

* Todas las incorporaciones llevadas a cabo han sido mediante contratación indefinida.



“Más allá de los derechos y las contraprestaciones laborales, Nortegas organiza actividades con el fin de mejorar la satisfacción y el bienestar de los empleados”

El compromiso de Nortegas con los derechos laborales va más allá del cumplimiento legislativo, así lo demuestra el I convenio colectivo acordado en 2019.

La compañía ofrece beneficios a los empleados, como el plan de compensación flexible, que permite al trabajador contratar prestaciones como vales de guardería y comida, compra de material informático o seguro de salud privado. También pone a su disposición becas, ayudas y servicios como el plan de pensiones, al que está adherido el 99% de la plantilla.

Además, con el fin de fomentar la conciliación laboral, Nortegas impulsa la jornada laboral flexible para que

los empleados puedan elegir sus horas de entrada y salida. Así, en base a lo acordado en el convenio, seis personas se han acogido a la flexibilización de jornada por conciliación, lo que supone un 2,62% de la plantilla.

Además, 11 empleados se han acogido a reducciones de jornada por guarda legal, lo que supone un 4,8% de la plantilla.

Así, en 2020 puso en marcha una herramienta conversacional en varias plataformas digitales –Teams, Zoom, Yummer, Skype– para que los empleados pudiesen compartir sus vivencias durante el confinamiento.



13.

IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL



“La compañía emprende iniciativas que van en beneficio del desarrollo de la región y de los ODS, porque sabe que el nivel de prosperidad económica, social y ambiental de las comunidades y el desarrollo de infraestructuras y servicios básicos van de la mano”

Nortegas genera un valor para las comunidades en las que opera que es netamente positivo, pero, como cualquier otra organización o sector, su actividad puede conllevar ciertas externalidades negativas que impacten de forma particular en ciertos escenarios ambientales y sobre determinados públicos, y que es necesario gestionar.

Las infraestructuras tienen una presencia duradera en el medio y, por tanto, Nortegas entiende necesario construir y reforzar relaciones duraderas con las personas de su entorno.

13.1. Acción social y filantropía

Dentro del ámbito de la acción social, Nortegas busca la involucración activa de sus profesionales, para conseguir el triple beneficio de contribuir al bien social, promover el orgullo de pertenencia de sus profesionales, y mejorar la percepción de la compañía entre sus grupos de interés.

Por este motivo, los profesionales de Nortegas están involucrados, de una u otra forma, en las iniciativas de filantropía impulsadas por la compañía.

Nortegas tiene las siguientes prioridades:

- Contribuir al desarrollo de la oferta laboral para el sector del gas: Nortegas requiere perfiles profesionales muy específicos y con un elevado nivel de conocimiento experto que, en ocasiones, resulta complejo encontrar en el mercado. Por este motivo, la compañía pretende constituirse en agente activo de promoción del conocimiento del sector del gas entre titulaciones universitarias y de formación profesional. En 2020, Nortegas colaboró con distintas universidades y centros formativos mediante un programa de formación dual. Gracias a este programa 14 estudiantes pudieron trabajar en la compañía y obtener un profundo conocimiento del sector.

- Apoyo a colectivos en riesgo de exclusión, con especial foco en la infancia:

- Donación del juguete solidario de la Cruz Roja: donación de dinero para la compra de juguetes en Navidad, destinados a niños en situación de pobreza.

- Donación de vacunas a UNICEF: Nortegas sufragó el coste de las vacunas donadas para los profesionales cuyos hijos participaron en el concurso del dibujo de navidad. En su tercer año de convocatoria, esta iniciativa ha conseguido llegar a 3.500 niños del tercer mundo.

- En el contexto de la Covid-19, la compañía ha desarrollado las siguientes iniciativas sociales:

- Donación del dinero ahorrado por los gastos de viaje no realizados a bancos de alimentos: 52,5 toneladas de alimentos donadas para apoyar a las familias en riesgo de exclusión por la crisis de COVID-19.

- Donación del importe de la cesta de navidad: por cada empleado que quisiera donar su cesta de navidad al banco de alimentos, la compañía añadió otras dos cestas. Así, se logró la participación de 77 empleados y la recaudación de aproximadamente 20.000 euros.

- Concurso "Desde mi ventana": a través de un concurso de fotografía los empleados pudieron recaudar dinero para donar a la Cruz Roja.

	2019	2020
Número de iniciativas de acción social y filantropía	6	6
Importe de las donaciones realizadas por Nortegas	1.000	67.200
Importe de las donaciones realizadas por empleados por Nortegas en iniciativas de la compañía	1.280	3.700
N.º de profesionales participantes en las iniciativas de la compañía	74	118

Además, en el marco de la protección de los colectivos más vulnerables, Nortegas ha firmado acuerdos institucionales con los ayuntamientos de Avilés, Corvera, Gijón, Santander y Bilbao así como con organismos de gestión de viviendas de Asturias (VIPASA) y Cantabria (GESVICAN) que permitirán dotar de sistemas de calefacción de gas natural a cerca de 4.000 viviendas sociales.



13.2. Contribución fiscal

La actividad de Nortegas impacta de manera directa en el sistema fiscal español. Gracias a Nortegas, el sistema tributario ha conseguido recaudar más de 17 millones de euros durante el año 2020.

Aparte de la contribución directa, la actividad de Nortegas genera una contribución indirecta a las arcas públicas a través de las compras proveedores, que generan un efecto tractor sobre el conjunto de la economía a través de toda la cadena de valor.

13.3. Relación con grupos de interés

Nortegas tiene la convicción de que todas las acciones dirigidas a generar riqueza local presentan un impacto positivo en el valor a largo plazo de sus infraestructuras. Para ello, la compañía considera fundamental establecer canales de diálogo con las comunidades locales de cara a identificar los posibles impactos, conocer las expectativas de los grupos de interés y

definir las medidas de respuesta que mejor se adapten a las necesidades y deseos de la población, así como a los objetivos de negocio. Solo a través de este enfoque de relación abierta con las comunidades y creación de valor sostenible y compartido, la compañía obtiene la licencia social para operar necesaria para legitimar su actividad ante el conjunto de grupos de interés con los que se relaciona.

Entre las iniciativas de relación con grupos de interés más destacadas de Nortegas, cabe destacar:

- Reuniones con grupos regulatorios para identificar necesidades de grupos de interés.
- Sesiones de grupo internas en Nortegas para la detección de necesidades de usuarios potenciales y las comunidades.
- Contacto permanente y fluido con otros agentes del mercado energético para la identificación de incidencias en el servicio o con la comunidad.

“Así, la compañía emprende iniciativas que van en beneficio del desarrollo de la región y de los ODS, porque sabe que el nivel de prosperidad económica, social y ambiental de las comunidades y el desarrollo de infraestructuras y servicios básicos van de la mano”

	2018	2019	2020
Número de quejas y comunicaciones recibidas de grupos de interés	-	1	0



Consumo de energía (MWh)*	2018	2019	2020	Variación 2019-2020
Consumo de gas natural	428,2	1.622,1	1.435,9	-11%
Centros de mantenimiento	320,6	336,3	316,2	-6%
Plantas GNL	28,2	21,9	13,6	-38%
Oficinas	No disponible	183,8	98,8	-46%
GNV	79,4	1.046,9	977,8	-7%
Estaciones de regulación y medida (ERM)	No disponible	33,2	29,5	-11%
Consumo de electricidad	295,9	822,3	759,1	-8%
Centros de mantenimiento	261,5	252,6	184,5	-27%
Plantas GNL/GLP	34,4	122,2	113,3	-7%
Oficinas	No disponible	442,4	456,6	3%
Estaciones de regulación y medida (ERM)	No disponible	5,1	4,7	-8%
Consumo total	724,1	2.764,0	2.512,0	-9%

* El alcance de los datos de 2018 hace referencia a los centros de mantenimiento y las plantas de gas natural licuado (GNL) de Nortegas. En 2019 se incluye además en el alcance los datos de las oficinas y de las estaciones de regulación y medida (ERM) y, particularmente, las plantas de gas licuado del petróleo (GLP) de Miñano y Gajano por su tamaño e impacto ambiental.

13.4. Consumo energético y uso de recursos

Nortegas mantiene el firme compromiso de contribuir a la preservación del capital natural a través de actuaciones que reduzcan el impacto negativo de la actividad en el entorno natural.

Así, en 2020, ha continuado con los ejes de acción definidos en el programa de objetivos ambientales 2017-2022 y gracias a las medidas adoptadas ha reducido el consumo energético un 9% sin perjudicar a la actividad. Esta reducción se ha visto reflejada en todas las partidas energéticas, tanto en gas natural como en electricidad.

“El uso de los recursos y la generación de residuos están contemplados en el sistema de gestión ambiental de Nortegas, que cubre a los centros de mantenimiento de la compañía bajo la certificación de la norma ISO 14001”

En cuanto a las materias primas, concretamente, a los combustibles de los vehículos propios, Nortegas ha registrado un descenso en el uso de gas natural. De igual forma, y aunque el cómputo de diésel y gasolina muestra una tendencia alcista, durante 2020 ha reducido el empleo de diésel. El descenso general significa una bajada del 14% de la intensidad de emisiones de CO₂ por km de red.

En cuanto al agua, Nortegas no emplea el recurso hídrico en sus procesos productivos. El empleo de agua tiene lugar exclusivamente en los centros de trabajo y, por tanto, su suministro procede de las redes de abastecimiento municipales. Aunque el consumo de agua no es material para la compañía, esta está comprometida con la racionalización y eficiencia en su empleo. Así, monitorea de forma permanente su consumo en las oficinas y trabaja por reducir su empleo a la mínima expresión.

Con todo ello, y especialmente a causa de la pandemia, el consumo de agua en las oficinas de Nortegas se ha reducido notablemente.

Consumo de materias primas *	2018	2019	2020	Variación 2019-2020
Diesel y gasolina (litros)	15.493	31.360	32.089	2%
Gas natural (kg)	79.373	66.470	62.083	-7%
Emisiones de CO ₂ por km de red (kg/km)	35,06	36,82	31,83	-14%

* En 2019 se incrementó la flota de vehículos en un +7,5%.

Consumo de agua (m3)*	2018	2019	2020	Variación 2019-2020
Centros de mantenimiento	455	754	849	13%
Plantas GNL/GLP	162	185	230	24%
Oficinas	-	745	153	-79%
Consumo total	617	1.684	1.232	-27%

* El alcance de los datos de 2018 hace referencia a los centros de mantenimiento y las plantas de gas natural licuado (GNL) de Nortegas. En 2019 se incluye además en el alcance los datos de las oficinas y, particularmente, las plantas de gas licuado del petróleo (GLP) de Miñano y Gajano por su tamaño e impacto ambiental.



Residuos (toneladas)	2018	2019	2020	Variación 2019-2020
Residuos no peligrosos valorizados	3,0	3,6	40,5	1025%
Residuos peligrosos valorizados	0,2	0,4	0,3	-19%
Residuos valorizados totales	3,2	4,0	40,8	921%
Residuos de construcción y demolición (RCD)	13.436,0	14.785,8	19.944,7	35%
Residuos totales	13.442,2	14.789,8	19.985,5	35%
RCD totales por metro de red construido (tonelada/metro)	0,6	0,7	0,6	-9%

Respecto a estos últimos, el principal impacto de la compañía en materia de residuos está asociado a las actividades que requieren obra civil para el desarrollo o mantenimiento de la red de gas. Por lo tanto, al tratarse de intervenciones puntuales, la compañía prioriza la gestión adecuada de los residuos generados, sobre la reducción de los mismos. Así, el 100% de los residuos generados como consecuencia de la actividad de Nortegas son valorizados, tanto no peligrosos como peligrosos.

La compañía reporta periódicamente tanto el consumo de combustible como el volumen de residuos generados al comité de seguridad y salud, y medio ambiente, dependiente del consejo de administración de la compañía.

Emisiones de gases de efecto invernadero (t CO2e)*	2018	2019	2020	Variación 2019-2020
Emisiones directas (alcance 1)	6.550	8.043	4.843	-40%
Calderas de gas natural propias	71	116	93	-20%
Flota de vehículos propios	306	303	288	-5%
Emisiones fugitivas propias	6.173	7.623	4.462	-41%
Otras fugas (emisiones de gases refrigerantes de los equipos de climatización)	0	0	0	-
Emisiones indirectas (alcance 2)	76	159	97	-39%
Consumo de electricidad	76	159	97	-39%
Emisiones indirectas (alcance 3)	1.066	1.348	2.086	55%
Consumo de agua	0,26	0,6	0,4	-32%
Emisiones fugitivas de clientes y contadores	1.066	1.347	1.284	-5%
Total emisiones	7.692	9.549	7.025	-26%
Intensidad de emisiones (kg CO2/km de red)		1.159	846	-27%

* Las emisiones de alcance 1 y 2 relacionadas con las calderas de gas natural y el consumo de electricidad en 2018 no incluyen los datos de las oficinas y los ERM.

13.5. Emisiones y contaminación

La principal fuente de emisiones de gases de efecto invernadero de Nortegas está relacionada con las emisiones fugitivas de la red de distribución de gas y, por tanto, está condicionada por las limitaciones técnicas de las instalaciones. En total, considerando las emisiones fugitivas de alcance 1 (en instalaciones propias) y alcance 3 (en instalaciones de sus clientes), éstas suponen el 82% del total de emisiones de Nortegas.

No obstante, este porcentaje ha sufrido una reducción significativa en el último año (-12%) debido a un cambio procedimental en el reseguiamiento de las redes para la detección de posibles fugas. La compañía ha incrementado la exigencia del seguimiento y ha adoptado una periodicidad de revisión anual en una parte de la red de gas frente al seguimiento bianual fijado por normativa. En el próximo año confía en consolidar la mejora en la reducción de emisiones y avanzar así en la monitorización y reducción de las emisiones fugitivas de la red.

Además de esta medida, y a raíz del cálculo de huella realizado en 2019, el comité ejecutivo acordó una serie de actuaciones operativas encaminadas a la reducción de emisiones asociadas al consumo energético y a la flota de vehículos de la compañía:

- Reducción de las emisiones asociadas al consumo energético: cabe destacar la instalación de paneles solares para el autoconsumo en el centro de trabajo de Galeno (Asturias). Como dato destacado, en 2020 todo el consumo energético, a excepción del consumo de las oficinas de Bilbao, ha sido contratado con garantía de origen renovable.
- Reducción de las emisiones de la flota de vehículos de la compañía: de forma coherente con su estrategia de potenciación del gas natural vehicular en el mercado, Nortegas lidera con el ejemplo y adopta el firme compromiso de sustituir completamente su propia flota de vehículos de diésel y gasolina con vehículos nuevos de GNV en 2025. Durante el último año ha hecho importantes avances en esta materia y así se ha reducido notablemente el consumo de diésel de su flota de vehículos.

En relación con la huella de carbono, en 2020 se ha incluido en el alcance 3 las emisiones de la combustión móvil de los contratistas, y la movilidad propia y de contratistas más allá de la flota de vehículos (desplazamientos en avión, tren, etc.). El resultado del cálculo será reportado en mayor de 2021 al comité de seguridad y salud, y medio ambiente para su debate y aprobación.

13.6. Estrategia de cambio climático

Desde que en 2017 la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) publicó las recomendaciones para el reporte de riesgos y oportunidades del cambio climático, cada vez más instituciones, entre ellas organismos reguladores, han sumado a sus exigencias sobre las empresas la difusión de los riesgos y oportunidades del cambio climático.

Es el caso de la Comisión Europea, que en 2019 publicó una guía para la incorporación de dicho análisis en los estados de información no financiera, y que previsiblemente, incluirá en la revisión de la Directiva de Información No Financiera de 2021 la obligación de reportar el análisis de riesgos y oportunidades del cambio climático en línea con las pautas de la TCFD.

“Así, el consejo de administración y la alta dirección supervisan y evalúan los riesgos de transición y físicos que pueden afectar a las instalaciones de la compañía, y al mismo tiempo, analizan las oportunidades en la gestión de las redes y el desarrollo de nuevos negocios”

En el ámbito español, el Proyecto de Ley de Cambio Climático recoge el testigo europeo, y propone hacer obligatorio para las empresas bajo el paraguas de la Ley 11/2018 la publicación de los riesgos y oportunidades del cambio climático.

Esta tendencia global ha llevado a Nortegas a analizar los riesgos y oportunidades del cambio climático.

El comité de riesgos, cercano al día a día de la actividad, transmite al comité ejecutivo los resultados del desempeño y el análisis de los riesgos y oportunidades de la compañía en materia de cambio climático.

	Tipo	Riesgo	Oportunidad
Transición Los riesgos que se derivan de la transición a una economía hipocarbónica y resiliente al cambio climático.	Regulatorios y económicos	Regulaciones que penalicen la conducción de gas natural por la red de distribución.	Incentivos para promocionar la sustitución de energías más contaminantes por gas en industria y transporte. Desarrollos normativos y fondos de financiación que fomenten la inyección de gases renovables en la red de distribución.
	Tecnológicos	Innovaciones tecnológicas en los procesos térmicos industriales que lleven a desplazar al gas como energía más eficiente.	Desarrollos tecnológicos que hagan viable y eficiente vehicular gases renovables en la infraestructura.
	De mercado	Pérdida de clientes a favor de la electrificación de origen renovable en el sector industrial.	Figuras de mercado como los certificados de origen que acrediten el origen renovable de la energía.
	Reputacionales	Imagen negativa ante la falta o el incumplimiento de objetivos en materia de cambio climático.	Percepción positiva de la compañía por el compromiso proactivo y el desempeño positivo en la materia.
Físicos Los riesgos que se derivan de los efectos físicos del cambio climático, ya sea por sucesos concretos como por cambios paulatinos en el largo plazo.	Agudos	Daño del conjunto de las infraestructuras de distribución de gas a causa de fenómenos meteorológicos extremos.	Diseño y construcción de los nuevos kilómetros de red con la consideración de los efectos catastróficos previsibles del cambio climático.
	Crónicos	Menor demanda de gas natural en los hogares ante la subida de la temperatura. Dificultad a la hora de extender la red de gas ante la pérdida de la biodiversidad y las alteraciones en la productividad de la tierra.	Mejorar la eficiencia energética del blending en los procesos industriales térmicos. Realizar acciones de mejora del entorno natural adyacente a las redes e instalaciones de la compañía.

“Los riesgos relacionados con el cambio climático se integran en el sistema de gestión de riesgos de la compañía a través de la matriz de riesgos”

El análisis realizado ha llevado a la organización a identificar los riesgos y oportunidades en el corto, medio y largo plazo, y consecuentemente, a gestionar los impactos en el negocio.

Tras la revisión realizada en 2020, la matriz identifica entre los 138 factores de riesgo aquellos específicos del cambio climático. Esta última actualización ha permitido ordenar los factores de riesgo en 30 riesgos prioritarios con los que mantener un seguimiento más activo y al mismo tiempo, gestionar el cambio climático de manera transversal en el conjunto de la compañía. De cara a 2021, Nortegas seguirá trabajando en la gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático para tener, además de la visión global e integrada actual, una detalle pormenorizado y focalizado de los riesgos climáticos.



“A escala operativa, la acción climática de Nortegas pasa por evaluar la capacidad de respuesta de la compañía ante los riesgos físicos del cambio climático”

Así, en 2018 se participó en un estudio impulsado por el Gobierno Vasco cuyo resultado fue la valoración como no significativa del impacto de los fenómenos adversos del cambio climático en los activos de la compañía ante diferentes escenarios de aumento de la temperatura media global. El resultado del estudio permitió dejar constancia ante la administración pública de que las infraestructuras de Nortegas, esenciales para la Comunidad Autónoma Vasca, están preparadas para soportar las consecuencias del calentamiento global. Cabe mencionar que la tipología y las condiciones de las

infraestructuras de Nortegas en el resto de CC.AA. en las que opera son similares y, por tanto, el impacto en las mismas tampoco se considera significativo.

Si bien las actuaciones operativas de la compañía evidencian su resiliencia física, las decisiones estratégicas demuestran su propósito de impulsar el sector de la distribución de gas como elemento de transición en una economía baja en carbono, al sustituir combustibles más contaminantes en el corto plazo, y como elemento facilitador y conductor de energías limpias, como el hidrógeno en el medio y largo plazo.



13.7. Impacto en los ecosistemas

El posible impacto de la red de distribución de Nortegas en el medio se limita al proceso de desarrollo de la infraestructura. Una vez que la tubería de distribución se entierra su impacto en el ecosistema es nulo. En este sentido y en relación con la biodiversidad, Nortegas cumple con las condiciones de licencia de las obras que realiza con afección a zonas de especial protección, que consisten en la reposición del manto vegetal, la limpieza anual de la traza y el seguimiento de la misma cada dos o tres años.

La compañía, por definición, no construye en espacios naturales protegidos. No obstante, 300 km de red y 237 instalaciones atraviesan áreas protegidas o de alto valor de biodiversidad. En cualquier caso, las instalaciones aéreas y los tanques de GLP de la compañía se encuentran en zonas periurbanas que en ningún caso afectan a entornos naturales objeto de protección.

A pesar de que la afección a la biodiversidad no representa un asunto material, la compañía ha desarrollado una herramienta propia basada en un visor ambiental que recoge las afecciones en las tres comunidades autónomas

Emisiones atmosféricas (kg)*

Emisiones de SOx	845,1
Emisiones de NOx	338,4
Emisiones de PM2.5	7,1

* Origen flota vehículos Nortegas.

—Asturias, Cantabria y País Vasco— y los procedimientos e instrucciones de intervención en el medio natural —limpieza, mantenimiento, seguimiento, etc.—.

La distribución de gas está fuera del catálogo de actividades potencialmente contaminantes de suelos. En cualquier caso, Nortegas analiza anualmente todos los posibles impactos sobre la biodiversidad, incluidos: afección a aguas, suelo, flora y fauna, emisiones atmosféricas, residuos, ruido, almacenamiento de productos químicos, vertidos, fugas y derrames, y consumo de energía.



14.

RESULTADOS FINANCIEROS

RESUMEN DE CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

(M€)	2019	2020
Ingresos ordinarios	223	216
Aprovisionamientos	(18)	(17)
Trabajos realizados por el Grupo para su inmovilizado material	7	7
Gastos de explotación	(34)	(33)
EBITDA	178	174
<i>Margen</i>	79,7%	80,5%
Gastos por amortización	(83)	(84)
Resultado de explotación	94	90
<i>Margen</i>	42,3%	41,5%
Gastos financieros netos	(22)	(37)
Resultado antes de impuestos	72	53
Impuesto sobre las ganancias	(15)	(11)
Resultado del periodo	57	41

Renta ordinaria



EBITDA (margen)



Resultado de explotación (margen)



- Los **ingresos ordinarios** de 2020 son inferiores a los de 2019 principalmente por el impacto de la Covid-19 y las condiciones climatológicas más templadas.
- Menores gastos de explotación que el año anterior como resultado del plan de eficiencias en costes que ha empezado a implementarse.
- **Gastos por amortización** ligeramente por encima de 2019 debido a una mayor inversión.
- Los **gastos financieros** netos incluyen 16,6M€ de costes extraordinarios asociados a la recompra de bonos efectuada en el mes de julio por importe de 175M€. Los bonos vencían en 2027.



• **Inversiones** incluye principalmente:

- Inversiones para continuar desarrollando la expansión de puntos de suministro de gas natural y GLP.
- Inversiones de mantenimiento relacionadas con obras de sustitución de red como parte del programa de mantenimiento.
- Inversión en IT.

• **Pagos de intereses** incluye principalmente los intereses de los bonos.

• **Fuerte generación de caja:** EBITDA-Inversiones de 146M€ y alta conversión a caja (84%) con margen para aumentar las inversiones.

RESUMEN DEL ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

(M€)	2019	2020
EBITDA	178	174
Pago por impuesto sobre beneficios	(18)	(18)
Cambios en activos y pasivos corrientes	41	-
Cambios en déficit de tarifa y otros	5	4
Inversiones	(26)	(28)
Pagos de intereses*	(24)	(20)
Flujos de efectivo de las actividades de explotación e inversión	155	112
<small>*Pagos de intereses no incluye los costes extraordinarios relacionados con la recompra de bonos (15,7M€).</small>		
(M€)	2019	2020
EBITDA	178	174
Inversiones	(26)	(28)
Generación de caja (EBITDA-Inversiones)	152	146
<i>Conversión caja</i>	<i>85,2%</i>	<i>83,8%</i>

BALANCE CONSOLIDADO DE NORTEGAS

(M€)	2019	2020
Inmovilizado material	1.001	972
Fondo de comercio	46	46
Otros activos intangibles	1.476	1.449
Activo por derecho de uso	4	2
Otros activos financieros no corrientes	1	1
Activos por impuestos diferidos	14	9
Total activos no corrientes	2.542	2.479
Otros activos corrientes	25	23
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	367	127
Total activos corrientes	392	149
Total activos	2.933	2.629
Total patrimonio neto	1.252	1.132
Pasivos financieros por emisión de obligaciones y otros valores negociables	1.294	1.121
Arrendamientos	3	2
Otros pasivos financieros no corrientes	3	2
Otros pasivos no corrientes	9	13
Pasivos por impuestos diferidos	285	277
Total pasivos no corrientes	1.592	1.414
Pasivos financieros corrientes	5	5
Arrendamientos	1	1
Deuda con empresas del Grupo y asociadas	5	1
Otros pasivos corrientes	78	76
Total pasivos corrientes	89	82
Total pasivo y patrimonio neto	2.933	2.629



- El Grupo efectuó una recompra de bonos que vencían en 2027 por un importe de 175M€.
- La caja en balance **al cierre de 2020** ascendía a **127M€ frente a los 367M€ de diciembre de 2019** principalmente debido de la recompra de bonos.
- El **Total patrimonio neto** al cierre de 2020 ascendía a 1.132M€.
- La **deuda neta** total al cierre de 2020 ascendía a 1.004M€.
- Política financiera impulsada por el compromiso de los accionistas de mantener la calificación crediticia de grado de inversión.



POSICIÓN DE LIQUEDEZ

Instrumento	Disponible (M€)	Dispuesto (M€)	Cupón
Bono 5 años	-	550	0,918%
Bono 10 años	-	575	2,065%
Póliza de crédito (dependiendo del uso)	100	-	0,075% - 0,300%
Caja en balance	127	-	-
Total	227	1.125	-

LIQUEDEZ Y ESTRUCTURA FINANCIERA (M€)



*A 31/12/2020, no se encuentra dispuesta.

*A 31/12/2020, no se encuentra dispuesta.

- Política financiera de accionistas comprometida con el grado de inversión de Nortegas.
- En enero de 2021 el Grupo realizó una emisión de bonos por importe de 550M€ con un tipo de interés anual de 0,905% y vencimiento en enero de 2031.
- El Grupo realizó una recompra de bonos en enero de 2021 por importe de 407,4M€. Los bonos vencían en 2022.
- En enero de 2021 el Grupo ha refinanciado la póliza de crédito. Ha aumentado el límite de 100M€ a 120M€ y se ha transferido de NED a NEG.



DATOS CLAVE A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

Deuda neta

1.004

millones de euros

Calificación crediticia
S&P*

BBB-

Perspectiva estable
(mejora desde negativa en febrero 2020
y confirmada en noviembre 2020)

Liquidez disponible

227

millones de euros

Coste financiero medio

1,83%**

*S&P analiza Nortegas en base consolidada con su matriz, Nature. El perfil de calificación crediticia independiente de Nortegas es "BBB", la calificación crediticia del emisor es "BBB".

**Coste financiero medio a 31 de diciembre de 2020, previo a las operaciones de refinanciación llevadas a cabo en enero de 2021. El coste financiero medio a 31 de enero de 2021 (posterior a la refinanciación) es 1,39%



15.

SOBRE ESTE INFORME

La información presentada comprende todas las sociedades de Nortegas Energía Grupo, S.L.U, excepto en aquellos casos en los que se pueda indicar lo contrario, y hace referencia al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020.

Este informe ha sido preparado de acuerdo con los siguientes estándares:

- Marco de informes integrados <IR> del International Integrated Reporting Council (IIRC).
- Los estándares de GRI, de acuerdo con los asuntos identificados como materiales por Nortegas.

Proceso de elaboración del análisis de Materialidad

Para realizar el análisis de materialidad cuyos resultados se presentan en el capítulo 3 del presente informe, Nortegas llevó a cabo el siguiente proceso:

- 1.** Identificación de asuntos potencialmente relevantes: para ello se utilizaron las siguientes fuentes de información:
 - Normas y estándares de reporte: la Ley 11/2018 de España en materia de información no financiera y diversidad, los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI), y el materiality map del Sustainability Accounting Standard Board (SASB).
 - Analistas ESG e inversores: SAM (S&P), GRESB, IIF y Swiss Life.

- Competidores en el mercado español: Naturgy y Redexis.

- 2.** Priorización externa de acuerdo con estándares de reporte y analistas de inversión ESG:

- Estándares de reporte: se han utilizado la publicación "Sustainability Topics for Sectors" de GRI para identificar aquellos asuntos que son particularmente relevantes para el sector "Gas utilities" y los asuntos identificados como relevantes según SASB para el sector de "Oil&Gas midstream".

- Analistas de inversión ESG: se han utilizado las ponderaciones otorgadas para cada uno de los criterios de evaluación utilizados por SAM (S&P) para el sector "Gas utilities", y GRESB.

- 3.** Priorización interna a partir de consultas a directivos: a través de un cuestionario directo, se ha preguntado sobre la percepción de los directivos de Nortegas sobre distintas dimensiones de la posible relevancia de cada asunto previamente identificado. La consulta fue enviada a 13 directivos, elegidos con el objetivo de que constituyan una muestra representativa de las actividades de la compañía. Esta consulta supone una actualización respecto a la realizada en el ejercicio anterior.

- 4.** Elaboración de la matriz de materialidad: se ha presentado la priorización en un gráfico de doble entrada con dos ejes: decisión, e impacto o riesgo. Esta representación está alineada con los requisitos

definidos por GRI y sirve también para dar respuesta a las exigencias de la Ley 11/2018, que establece un enfoque de riesgos para determinar la relevancia de los asuntos. Para la evaluar la relevancia de los distintos asuntos de acuerdo con estos dos ejes, se ha utilizado el siguiente criterio:

- Decisión: se han utilizado como proxies los análisis de relevancia de los asuntos de los estándares de reporte ("Sustainability Topics for Sectors" de GRI y el "Materiality Map" de SASB), como reflejo de lo que el conjunto de los grupos de interés necesita conocer, así como la opinión de los directivos en cuanto a cómo influyen los distintos asuntos en los grupos de interés a la hora de establecer una relación con la compañía.

- Riesgo: se han utilizado como proxies los pesos otorgados a cada uno de los asuntos por los principales analistas ESG (SAM y GRESB), que ilustra los principales asuntos críticos para el sector, así como la opinión de los directivos respecto al impacto que causa la compañía en la comunidad en la que opera.

- 5.** Identificación de indicadores: por último, para cada uno de los asuntos materiales, Nortegas ha identificado los requisitos de información y los indicadores solicitados por los principales estándares de reporte y analistas ESG.

Por lo tanto, la matriz de materialidad supone un reflejo de la opinión de los grupos de interés sobre la relevancia de los asuntos para la compañía.

Compromiso con los Principios de Pacto Mundial

Nortegas como firmante de Pacto Mundial recoge sus compromisos en materia del respeto a los Derechos Humanos, Normas Laborales y Medioambiente a través de su Código de Ética y de las Políticas de Medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Recursos Humanos cuya información puede encontrarse en los siguientes enlaces:

- [Código de Ética: Compromiso con la ética de Nortegas.](#)

- [Política de Medioambiente: Compromiso con el medio ambiente \(nortegas.es\)](#)

- [Política de Prevención de Riesgos Laborales: Compromiso con la seguridad \(nortegas.es\)](#)

- [Política de Recursos Humanos: Con las personas - NORTEGAS](#)

