

Con buena energía



Memoria de
Sostenibilidad
2023

IN

DI

CE

01
02
03
04

Carta de bienvenida

Os damos la bienvenida a nuestra Memoria de Sostenibilidad 2023, un documento que recoge nuestra visión sobre un futuro más sostenible. Un año más, hemos reafirmado nuestro compromiso con el planeta y las personas, **consolidándonos como líderes en la distribución de gases y uno de los principales proveedores de energía en España.**

2023 ha sido un año de logros notables. Con más de **5,4 millones de puntos de suministro** y una red de **54.000 kilómetros**, hemos demostrado nuestra capacidad para dinamizar la economía y mejorar la calidad de vida de millones de personas. Nuestro **Plan de Sostenibilidad 2022-2025**, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, nos orienta hacia la descarbonización, la justicia social y el buen gobierno.

Cabe destacar que durante este periodo hemos alcanzado una capacidad de inyección de gas renovable de **174 GWh anuales**, suficiente para **abastecer a más de 35.000 hogares**. Este avance es un reflejo de nuestra dedicación a proyectos innovadores, como, por ejemplo, la planta de biometano ideada en colaboración con PreZero y Waga Energy que se puso en funcionamiento el 20 de junio de

2023 y que es la primera en España capaz de producir 70 GWh de biometano al año a partir de la recuperación de residuos sólidos, evitando así la emisión de más de 17.000 toneladas de CO₂eq.

Las personas son el corazón de Nedgia, por ello nuestro compromiso con la diversidad y la igualdad de oportunidades nos ha llevado a que el **31% de nuestros puestos directivos ya estén ocupados por mujeres**. Asimismo, invertimos en el desarrollo de nuestro equipo, impartiendo más de **55.000 horas de formación**. En cuanto al compromiso con nuestros clientes, apostamos por la mejora continua en nuestro servicio, prueba de ello ha sido que, en este ejercicio, hemos obtenido una calificación **8,1/10 de satisfacción**. Además, hemos fortalecido nuestras relaciones comunitarias a través de más de **325 reuniones con grupos de interés** regionales, construyendo puentes que crean valor compartido.

Respecto a la gobernanza, hemos reforzado nuestra estructura para garantizar que cada decisión se tome con integridad, transparencia y responsabilidad.

Hoy imaginamos un futuro donde la energía renovable sea accesible para todos. Por ello, en 2025,



nos proponemos **aumentar nuestra capacidad de inyección de gases renovables a 1.000 GWh/año**, contribuyendo decisivamente a la transición energética en España.

Finalmente, me gustaría aprovechar para dar las gracias a todos los que con vuestro apoyo y colaboración nos permitís seguir construyendo un futuro energético más sostenible.

Con buena energía,



Raúl Suárez, CEO de Nedgia



Energía con impacto positivo

Principales magnitudes del año

Medio ambiente

60.504 t CO₂eq
emisiones de alcance 1 y 2

174 GWh/año
capacidad de inyección de
gas renovable

5 iniciativas con
impacto positivo en la
biodiversidad

Social

Equipo
874 empleados
31% mujeres en puestos directivos

Consumidores y clientes
8,1/10 satisfacción general con la calidad del servicio
24% Net Promoter Score (NPS)

Proveedores
99% volumen de compras a proveedores locales

Gobernanza

5 reuniones con los
accionistas sobre
cuestiones ESG

22% grado de digitalización
de las operaciones

3,34/5 índice de madurez
de la seguridad cibernética

Hitos 2023

174 GWh

Capacidad de inyección de gas renovable equivalente al consumo de más de **35.000 hogares**.



Acuerdos pioneros con las principales inmobiliarias para impulsar el uso de **gas renovable en promociones de viviendas** en España.

Celebración del **Safety Day 2023**

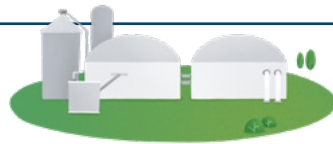
y de los premios Liderazgo en Seguridad y Salud entre Empleados.



Conexión de la red de distribución de gas a la planta de biometano **BioVO** de Granollers.



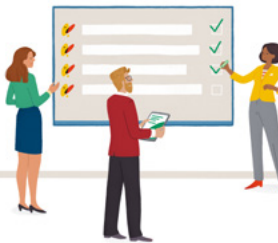
Nedgia ocupa la **presidencia** de la Asociación Europea de Distribuidoras de Gas para la Sostenibilidad (**GD4S**).



Inauguración, junto a PreZero y Waga Energy, de la **primera planta de producción de biometano** a partir de **residuos** de un depósito controlado en España.

55.062 horas de formación

impartidas a la plantilla.



Lanzamiento de **'Take the pulse'**, iniciativa destinada a conocer el clima laboral de primera mano.



'Nedgia, What Else?'

Sesiones de diálogo en pequeños grupos, con el Comité de Dirección.



Más de **325 reuniones con grupos de interés** regionales.



Más de **300 solicitudes** de conexión a la red por parte de **desarrolladores de plantas** de biometano.



Lanzamiento de la nueva **Política Comercial** dirigida a instaladores para incentivar nuevas conexiones de gas.



Nedgia: con buena energía

- **1.1** Una compañía **dinámica** 8
- **1.2** Modelo de **negocio** 10
- **1.3** **Garantía** y eficiencia 11
- **1.4** **Sostenibilidad**, el eje vertebrador de la compañía 12
- **1.5** Atentos a los **grupos de interés** 16
- **1.6** **Materialidad** 19
- **1.7** Premios y **reconocimientos** 20

Principales indicadores

GAS	2023	2022
Puntos de suministro de gas natural (M)	5,4	5,4
Red de gas natural (km)	54.290	54.196
Municipios en CC. AA.	1.221	1.236
Cuota de mercado en conexiones de gas	70%	70%
Capacidad de inyección de gas renovable (GWh/año)	174	75
Energía vehiculada (GWh/año)	164.062	169.940

“Somos líderes en
la distribución de
gases y el principal
proveedor de
energía de
España”



1.1 Una compañía **dinámica**

Nedgia es la empresa del Grupo Naturgy especializada en la distribución de gas que, hoy en día, proporciona energía al 70% de los de los puntos de suministro conectados a la red, y, además...

... opera en **10 comunidades autónomas** y más de **1.200 municipios**,

... cuenta con más de **5,4 millones de puntos de suministro**,

... dispone de una plantilla de **874 empleados** ubicados a lo largo de todo el territorio nacional.

Asimismo, los 54.000 kilómetros de la red de distribución de la compañía permiten llevar a los consumidores, de forma segura y eficiente, el suministro de gas natural y de gas renovable, como el biometano y, en un futuro, el hidrógeno verde.

La suma de todos estos factores convierte a Nedgia en el principal 'energy carrier' de España.

Nedgia está firmemente comprometida con la **sostenibilidad** y la **transición energética**

La extensa **red de distribución** de la compañía equivale a dar **1,5 vueltas al planeta**

El valor de Nedgia

El gran valor la organización se encuentra en que posee una vocación de servicio basada en la excelencia. Bajo esta filosofía, Nedgia presta sus servicios en tres áreas diferenciadas:



Hogar



Industria



Comercio

Gracias a la actividad que desarrolla por todo el territorio, promueve la dinamización económica y social, garantizando un acceso seguro y de calidad a la energía a todos sus clientes.

1.1.1 Una historia de crecimiento y transformación

Si bien el Grupo Naturgy comenzó su trayectoria en el sector energético hace 180 años, fue en 1969, hace 54 años, cuando arrancó la actividad dedicada a la distribución y expansión del gas natural en España, siendo 2018 el año en el que se adoptó el nombre de Nedgia para el desarrollo de esta labor.

Hoy en día, el impacto de Nedgia se refleja, por un lado, en el volumen de energía que distribuye (148 TWh/año) y, por otro, por la capacidad de servir de forma eficiente y sencilla a 5,4 millones de puntos de suministro repartidos por todo el territorio nacional.

En esta etapa, Nedgia apuesta por el crecimiento y la transformación con el objetivo de aportar bienestar a sus clientes, caracterizándose por aunar dos conceptos fundamentales: **la innovación unida a la experiencia** y **la solvencia** que aporta **pertenecer a un grupo como Naturgy**.

180 años de experiencia

2023 ha sido un año especial para el **Grupo Naturgy**, ya que se cumplen **180 años** de su andadura **en el sector energético**, además del **5º aniversario del lanzamiento de la marca Naturgy** (que tomó el relevo de Gas Natural Fenosa) y **de la marca Nedgia**.

La innovación, la digitalización, la simplicidad y la globalidad son los pilares en los que se apoya la compañía para seguir evolucionando y ser capaz de adaptarse a los mercados globales más exigentes.

1843

Se funda la primera compañía de gas con el Ayto. de Barcelona como primer cliente

1894

Llega con fuerza la electricidad

1958

Inicio de la reconversión industrial

1969

Inicio del suministro directo de gas natural

1996

Inicio de las actividades del transporte internacional de gas

1991

Integración del sector del gas en España

1985

Creación de un Protocolo de Intenciones para el desarrollo del gas en España

1998

Liberalización del sector del gas con la publicación de la Ley de Hidrocarburos

2004

Integración de la energía renovable en el mix energético

2018

Nacen las marcas Naturgy y Nedgia

2023

Nedgia sigue trabajando por un presente y un futuro más sostenible

1.2 Modelo de negocio

Nedgia forma parte de la cadena de valor del gas, centrandose su actividad en el ámbito del desarrollo y gestión de infraestructuras de distribución y transporte de gases. Como actividad regulada, sus funciones están descritas en la Ley 34/1998 del Sector de Hidrocarburos y en el Real Decreto 1434/2002, que la desarrolla.

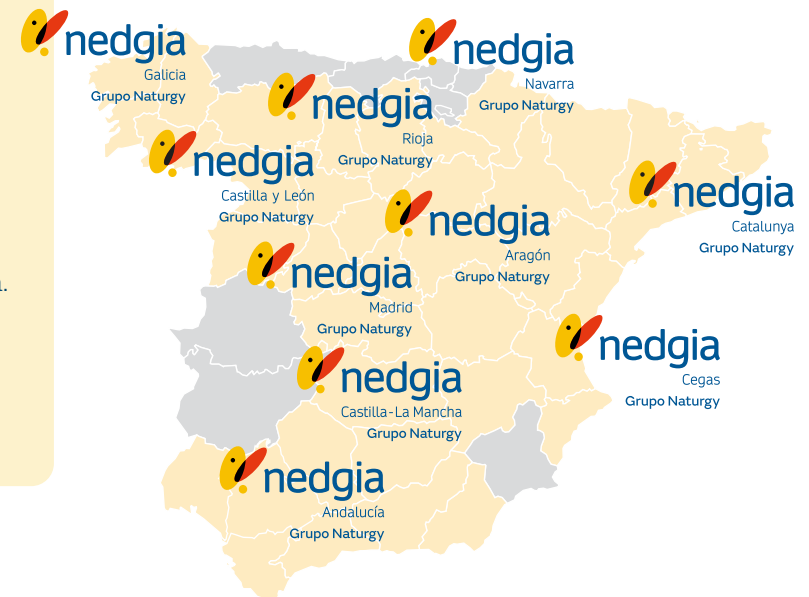
La compañía se encuentra presente en **10 comunidades autónomas** lo que le otorga una gran capilaridad, llegando al **90% de las viviendas principales en los territorios donde opera**. Esta cercanía con el usuario final se traduce en inmejorable capacidad de dar un servicio rápido y eficaz, permaneciendo atento a sus necesidades. Asimismo, las redes de las que dispone permiten distribuir elevadas cantidades de energía allí donde son necesarias.

Participación de Nedgia en el suministro de gas


El proceso para que el gas llegue a los consumidores se divide en tres fases:

- Gestión de los aprovisionamientos y producción.
- Desarrollo y gestión de infraestructuras.
- Comercialización en el mercado mayorista y minorista.

De las tres, Nedgia participa en la segunda etapa de esta cadena, centrandose su actividad en el transporte y la distribución.



1.3 Garantía y eficiencia



Nedgia trabaja cada día para garantizar que el suministro de gas llegue a hogares, industrias y comercios. Si bien no vende directamente el gas a los consumidores, sí mantiene con ellos una relación estrecha al encargarse de la gestión y mantenimiento de las redes de distribución.

Nedgia cuenta con **ratios de continuidad de suministros superiores al 99,99%**

Una actividad bien definida...

Como empresa distribuidora, las funciones de la organización pasan por:

- 1. Distribución de gas:** a través de su red de infraestructuras, que incluye gasoductos, estaciones de regulación y contadores. El objetivo es garantizar un suministro seguro y confiable de gas a los clientes finales, asegurando el cumplimiento de las normativas y regulaciones aplicables. Nedgia impulsa la inyección de gases renovables como el biometano.
- 2. Mantenimiento de redes:** gestión, operación y explotación de su red de gasoductos y estaciones de regulación.
- 3. Expansión de la red:** implica la planificación y construcción de nuevas infraestructuras, así como la obtención de los permisos y autorizaciones necesarios de las autoridades.

... y comprometida con el consumidor

Además, desarrolla y fomenta un trato directo con el consumidor, ya que se encarga de:

- **Puesta en servicio** de las instalaciones individuales de gas, propiedad de los consumidores, conectadas a las redes de distribución a petición de su comercializadora.
- **Lectura de contador** bimestralmente para consumidores domésticos y pequeños comerciantes y mensualmente para industrias y grandes clientes.
- **Inspección periódica** de las instalaciones de los consumidores conectados a sus redes y que se realiza cada cinco años en el caso de los clientes domésticos.
- **Atención de los avisos** de urgencias de seguridad en su red.
- **Otras operaciones:** comprobación del contador, cierre de instalación previo a reforma o anulación de acometida existente, entre otras.

1.4 Sostenibilidad, el eje vertebrador de la compañía



La sostenibilidad se sitúa como eje vertebrador de la estrategia de Nedgia con el fin de reducir su impacto medioambiental y aumentar la implicación y el compromiso con sus grupos de interés y con la transición energética.

De hecho, la sostenibilidad está en el ADN de la compañía desde sus orígenes. En esta línea, **su hoja de ruta se basa en:**

Enfoque territorial, activo en la sociedad.

Alineación con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).**

Objetivos tangibles para cumplir con los **compromisos.**

En la actualidad, la **sostenibilidad dentro de Nedgia** se traduce en:

Nedgia hoy

Compromiso firme con la transición energética



Medio Ambiente (E): descarbonización del gas y apuesta por los gases renovables.



Social (S): transición justa, garantizando la equidad de acceso a la energía y reforzando el compromiso con los grupos de interés.



Gobernanza (G): rigor y transparencia. Mecanismos de gestión con todos los grupos de interés.

Plan de Sostenibilidad

El **Plan de Sostenibilidad 2022-2025 de Nedgia** está definido y alineado con la Política de Responsabilidad Social y Política de Medioambiente del Grupo Naturgy. Este Plan busca mejorar la gestión y el desempeño de la compañía en relación con aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en los que más puede contribuir.

Sostenibilidad en el Grupo Naturgy

- Alineados con los ODS y la Agenda 2030.
- El Grupo Naturgy forma parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas España.
- El Plan de Sostenibilidad 2021-2025 cuenta con 6 ejes, 21 líneas de acción y 79 indicadores.

Contribución de Nedgia

- Como parte del Grupo Naturgy, Nedgia contribuye directa o indirectamente a todos los ODS, con especial foco en los ODS 7, 9, 11 y 12.
- El Plan de Sostenibilidad Nedgia 2022-2025 cuenta con tres ejes, 13 líneas de acción y 17 indicadores clave.

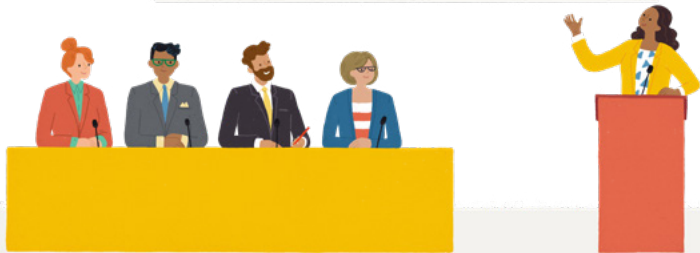
Plan de Sostenibilidad 2022-2025 de Nedgia

	 Medio Ambiente (E)	 Social (S)	 Gobernanza (G)
Líneas de actuación	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio climático y transición energética • Economía circular y ecoeficiencia • Biodiversidad y capital natural 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia cliente • Digitalización • Calidad de servicio • Seguridad y salud • Gestión del talento • Diversidad • Transformación e innovación 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporting • Gestión del riesgo • Compliance
ODS	     	     	    

1.4.1 ODS: un impacto real

Tal y como establece su Plan de Sostenibilidad, Nedgia contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por Naciones Unidas para la Agenda 2030. Estos Objetivos suponen una hoja de ruta orientada a la consecución de un futuro más sostenible para la sociedad, así como un **mapa que permite identificar la forma de aportar valor social, económico y medioambiental**.

Teniendo en cuenta la actividad desarrollada, Nedgia impacta principalmente en la consecución de **12 de los 17 ODS**:



Medio Ambiente

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Facilita el acceso universal a una energía asequible, confiable, moderna y limpia distribuyendo gas natural e incorporando gases renovables como el biometano.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Compromiso con las infraestructuras resilientes e inclusivas, la promoción de una industrialización sostenible y la innovación.

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



Lleva a cabo su actividad con el objetivo de contribuir a mejorar la eficiencia energética y la calidad del aire en las ciudades.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Contribuye a asegurar todos los modos de producción y fomentar un consumo responsable para asegurar que las futuras generaciones puedan mantener un estilo de vida similar al actual.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Está alineada con la adopción de medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES



Nedgia es consciente de la necesidad de proteger la biodiversidad y por ello actúa para mitigar los posibles impactos de su actividad.



Social

<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> 	<p>Bajo la estrategia del Grupo Naturgy, contribuye a fomentar una cultura de seguridad y salud de toda y para toda la organización.</p>
<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> 	<p>Cuanto más diversas son las personas que conforman los equipos, mejor desempeño y más ágiles, flexibles e innovadoras son las empresas.</p>
<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>Compromiso con los territorios en los que opera, creando valor, oportunidades de negocio y empleo local.</p>
<p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> 	<p>Compromiso con las infraestructuras resilientes e inclusivas, la promoción de una industrialización sostenible y la innovación, contribuyendo a la cohesión social e igualdad de oportunidades.</p>
<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p>La distribución eficiente y la seguridad de suministro de gas en una gran parte del territorio nacional son fundamentales para vertebrar el país, promover el desarrollo social y económico y mitigar la exclusión social.</p>
<p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> 	<p>Nedgia es consciente de la necesidad de proteger la biodiversidad y por ello actúa para mitigar los posibles impactos de su actividad. Busca impulsar soluciones energéticas más limpias y respetuosas con el medioambiente.</p>



Gobernanza

<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>Compromiso con los territorios en los que opera, creando valor, oportunidades de negocio y empleo local.</p>
<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p>La distribución eficiente y la seguridad de suministro de gas en una gran parte del territorio nacional son fundamentales para vertebrar el país, promover el desarrollo social y económico y mitigar la exclusión social.</p>
<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<p>Trabaja para contribuir al desarrollo de una producción sostenible y fomentar un consumo responsable de recursos energéticos.</p>
<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> 	<p>Está alineada con el fomento de una sociedad pacífica y comprometida con los ODS.</p>
<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 	<p>Promoción de la colaboración entre diversos actores de la sociedad para llevar a cabo acciones conjuntas que contribuyan a alcanzar los ODS.</p>

1.5 Atentos a los grupos de interés

Desde sus orígenes, Nedgia ha destacado por su alto compromiso con el entorno en el que opera, además de contar con un fuerte arraigo y comunicación con sus grupos de interés. Así, en línea con la estrategia desarrollada por Naturgy, la compañía incorpora sistemáticamente la visión de los grupos de interés en su toma de decisiones, mediante el

establecimiento de canales de relación bidireccional y de divulgación. Crear **relaciones de confianza basadas en la transparencia y de creación de valor compartido** resulta clave para el desarrollo de ventajas competitivas para la organización y para contribuir al desarrollo de las comunidades en las que opera.



Gestión de las relaciones

GOBERNANZA

- Dirección de Comunicación y Advocacy, con reporte directo al primer ejecutivo de la compañía.
- El funcionamiento de estos canales de relación y divulgación, y los resultados son reportados periódicamente al Consejo de Administración.
- Política de Responsabilidad Corporativa de Naturgy que establece para todo el Grupo el marco común de actuación que orienta el comportamiento socialmente responsable de la compañía e incluye los compromisos de ésta con sus diferentes públicos y asume la obligación de establecer canales de diálogo.

MARCO DE GESTIÓN

Canales de comunicación adaptados

La compañía cuenta con diversos canales de comunicación propios para poder ofrecer el mejor servicio a todos los grupos de interés. Además de las acciones de consulta y divulgativas como parte del diálogo con accionistas e inversores, clientes y grupos relacionados, empleados, proveedores y sociedad en general, la compañía lleva a cabo acciones de transparencia, sensibilización, difusión de conocimiento en energía y medioambiente y diálogo constructivo con los grupos de interés.

ACCIONISTAS E INVERSORES

- **Dirección página web** corporativa de Nedgia y también del Grupo Naturgy, con la información más destacada y reuniones con accionistas. Naturgy cuenta también con una oficina de atención al accionista.

EMPLEADOS

- **Encuestas** y mediciones de compromiso.
- **Reuniones** y comunicaciones informativas.

SOCIEDAD

- **Participaciones en foros y debates** relacionados con el sector energético.
- **Publicaciones** sobre diversas materias.
- **Campaña de concienciación** sobre ahorro energético y promoción del gas.

CLIENTES Y GRUPOS RELACIONADOS

- **Encuestas** de calidad y motivos de abandono.
- **Reuniones y grupos de trabajo** con agrupaciones.
- **Envíos** de contenidos informativos.

PROVEEDORES

- **Auditorías, planes de mejora y formaciones** para el desarrollo del proveedor.
- **Encuestas, comunicaciones y canales de contacto.**

COMUNIDADES AFECTADAS

- **Acciones de educación y sensibilización** de diferentes públicos.
- **Acciones formativas** para impulsar el empleo local.
- **Acuerdos y alianzas** con diversos colectivos locales.

Presencia en entidades asociativas

El enorme reto que representa la transición energética no puede ser abordado de manera unilateral. Conseguir la involucración de otros actores, como las asociaciones empresariales, representa un elemento relevante en la consecución de los objetivos de la compañía. Bajo esta premisa, Nedgia, bajo las directrices de Naturgy, prioriza la participación en iniciativas que apoyen los valores y el propósito de compañía en general, y que defiendan posiciones consistentes con el Acuerdo de París en particular.

En esta línea, y en relación con las asociaciones del sector gasista, la compañía colabora para promover el uso del gas natural y renovable, contribuyendo a la mejora de la sostenibilidad, impulsando el desarrollo del sector del gas y divulgando sus beneficios, tanto a nivel nacional como internacional. Algunas de ellas, son:

Internacionales



Nacionales



Colaborar con asociaciones sectoriales permite **intercambiar conocimientos, implementar mejores prácticas e impulsar la innovación**

Presidencia de GD4S

En 2023, Raúl Suárez, consejero delegado de Nedgia, ha ocupado la presidencia de la Asociación Europea de Distribuidoras de Gas para la Sostenibilidad (GD4S), entidad que representa a los principales grupos de distribución de gas en Francia, Grecia, Italia, Irlanda, España, Portugal y Rumanía, con un total de 27,7 millones de clientes en Europa.



1.6 Materialidad

El análisis de materialidad llevado a cabo combina la visión externa (qué asuntos son considerados como relevantes por los diferentes grupos de interés) y la interna (qué aspectos son considerados de mayor importancia desde el punto de vista de la compañía).

En su elaboración se implicó toda la organización y ha sido validada por el Comité de Dirección de la compañía, con un alto grado de compromiso. De este proceso, se ha obtenido la siguiente matriz de materialidad:



1.7 Premios y reconocimientos

Durante 2023, Nedgia ha vuelto a ofrecer un servicio de calidad, próximo e innovador. Fruto de este esfuerzo, la compañía ha sido reconocida con varios reconocimientos que avalan su aportación a la sociedad:



Nedgia, galardonada en la XIV Edición de los Premios Cegos con Equipos&Talento a las Mejores Prácticas, por su reenfoque del Compromiso Visible en Seguridad y Salud en la categoría 'Estrategia y Transformación'.



PreZero España, Waga Energy España y Nedgia recibieron el Premio a la Innovación Neutral Transport por desarrollar el mayor proyecto de inyección de biometano en la red de distribución a partir de los residuos de un depósito controlado en Can Mata.



“Desde hace 18 años, gestiono los impuestos de las instalaciones, terrenos y locales que tenemos, ya sean nuestros o tengamos en régimen de alquiler. Para ello tengo que hablar con ayuntamientos o diputaciones que emiten las facturas e intentar que esté todo al día. Asimismo, ayudo en la unidad en tareas de logística, compras e instalaciones, preparando informes todos los meses que necesitan otros compañeros y otros que se necesitan para auditorías. Lo más positivo de todo ello, es poder realizar gestiones nuevas dentro del departamento que me permiten ver la red de gas que hay en toda España y poder comprobar lo necesario e importante que es nuestro negocio”.



Ana Belén Blasco
Logística, Compras e Instalaciones

Impacto medioambiental

- **2.1** Energía responsable 23
- **2.2** Cambio climático y transición energética 26
- **2.3** Economía circular y ecoeficiencia 29
- **2.4** Biodiversidad y capital natural 32

Principales indicadores

	2023	2022
Huella de carbono (M t CO ₂ eq)	35,9	37,8
Capacidad de inyección de gas renovable (GWh/año)	174	75
Iniciativas para mejorar la biodiversidad y el capital natural	5	3



“En Nedgia tenemos un objetivo: promover una transición energética justa e inclusiva, impulsando nuestra acción medioambiental en torno a la ecoeficiencia”



2.1 Energía responsable

Actuar con responsabilidad es trabajar con la ambición de involucrar a la sociedad en la apuesta por un futuro sostenible, siendo, además, un actor clave en el camino a la transición energética. De esta forma, Nedgia, lleva a cabo una gestión ambiental integral que aplica a la actividad que desarrolla y que traslada a sus equipos.

Con este objetivo en mente, la estrategia medioambiental de Nedgia se apoya en la Política Global de Medioambiente y la Política de Responsabilidad Cor-

porativa de Naturgy, la cual se orienta hacia la eco-eficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto en el entorno, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.

Para alcanzar estas metas, Nedgia cuenta con su **Plan de Sostenibilidad 2022-2025**, que contempla tres líneas de acción asociadas a una serie de indicadores claves que pasan por:

Líneas de acción	Indicador clave	2022	2023	Objetivo 2024	Objetivo 2025
Cambio climático y transición energética	Emisiones de GEI de alcance 1 y 2 (t CO ₂ eq)*	58.293	60.504	62.422	61.849
	Emisiones de GEI de alcance 3 (t CO ₂ eq)	37.755.051	35.858.220	38.317.463	40.330.163
Economía circular y ecoeficiencia	Capacidad de inyección de gas renovable (GWh/año)	75	174	233**	1.000
Biodiversidad y capital natural	Iniciativas para mejorar la biodiversidad y el capital natural	3	5	3	3

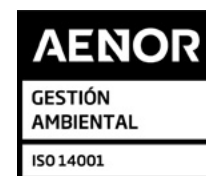
* Debido al impacto marginal, se reportan conjuntamente las emisiones de alcance 1 y 2. Para el cálculo de las emisiones de alcance 2, se emplea el factor de emisiones de la AIE a partir de 2023, siguiendo las directrices del Grupo Naturgy para todas las BU (El factor de emisiones en 2022 fue de la CNMC).

** 233 GWh/año de capacidad incremental de inyección de gas, sumando un total de 407 GWh/año para 2024.

2.1.1. Compromisos firmes

Como el resto de las empresas, Nedgia se enfrenta al reto de lograr la descarbonización de la economía para 2050. Por ello, y con el fin de impulsar esta transformación, la compañía se compromete con los siguientes objetivos:

- **Reducir el total de las emisiones alcance 1, 2 y 3**, estableciendo objetivos intermedios alineados con las sendas de reducción 1,5°C - 2°C del Acuerdo de París.
Impulsar la descarbonización en línea con los principios de transición justa e involucrar a la cadena de suministro, promoviendo acciones que reduzcan la huella de carbono de las empresas colaboradoras.
- **Publicar anualmente la huella de carbono** en todos sus alcances, verificada por un tercero independiente, estableciendo sistemas de seguimiento y reducción de las emisiones.
- **Integrar la variable climática** en la gestión de riesgos y oportunidades y en la planificación estratégica, de acuerdo con las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD).
 
- **Respaldar las negociaciones internacionales de cambio climático** y los mecanismos de mercado que impulsen el desarrollo de las tecnologías más adecuadas en cada etapa de la transición energética.
- **Impulsar** directamente y a través de alianzas con otros actores, **políticas climáticas alineadas con el Acuerdo de París**, asegurando la permanencia únicamente en las entidades que cumplan con este criterio y publicando anualmente el listado de las mismas.



Con el fin de asegurar el cumplimiento de sus compromisos, la compañía ha contado con AENOR para auditar en 2023 su Sistema Integrado de Gestión (SIG) de calidad, medioambiente, seguridad y salud, certificado según los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. Desde el punto de vista ambiental, el SIG mantiene la certificación según ISO 14001.

2.1.2. Riesgos e inversiones

Desde la compañía, se han identificado los **principales riesgos ambientales**, utilizando como base la normativa UNE 150008, a los que está expuesta como organización:

- Daños a la biodiversidad.
- Accidentes ambientales.
- Afección usos de terceros.

Asimismo, Nedgia realiza un seguimiento continuo de la regulación ambiental para conocer, de manera anticipada, la repercusión que tiene en su actividad. Esto facilita la definición de su posicionamiento y la adaptación a los nuevos requisitos. El seguimiento se realiza con procesos de consultas e información pública, tanto en el contexto internacional como europeo y nacional. En 2023, no se ha producido ninguna sanción significativa (de importe superior a los 10.000 euros) en materia ambiental.

Inversiones

Las actuaciones ambientales en el ejercicio 2023 han alcanzado un total de doce millones de euros. Principalmente, han estado enfocadas a la sustitución de elementos de las plantas por otros que consuman energía renovable (instalación de paneles solares), la transformación de salas de

carbón y derivados del petróleo por aparatos de gas natural, la reparación de fugas y mejora de las redes para evitar las emisiones de gases de efecto invernadero, la gestión de los residuos inertes y el pago de tributos ambientales.

De igual forma, se han llevado a cabo varias iniciativas con el objetivo de incrementar el gas renovable vehiculado dentro de las redes de distribución, que contribuirán a reducir las emisiones de CO₂.

Nedgia promueve el gas renovable vehiculado dentro de las redes de distribución para contribuir a reducir las emisiones de CO₂



2.2 Cambio climático y transición energética

El cambio climático es uno de los problemas más importantes a los que se enfrenta la sociedad actualmente. Por ello, la reducción de las emisiones de gases invernadero a la atmósfera es un reto y un compromiso imprescindible para todos, especialmente para las empresas del sector energético.

La estrategia de Nedgia en este ámbito incluye los componentes de naturaleza y de personas, dado que son realidades complementarias y mutuamente influyentes. De esta forma, las **líneas de acción, actualizadas en 2023, pasan por:**

Naturaleza y personas, dos componentes fundamentales en la estrategia de Nedgia

- Promover las energías renovables y favorecer su integración mediante el desarrollo de redes inteligentes.
- Garantizar la seguridad de suministro en la transición energética hacia energías 100% renovables, utilizando como energía de respaldo las centrales de ciclo combinado de gas. Se trata de una tecnología elegible según la taxonomía europea y con un nivel de emisiones específicas de CO₂ reducido en comparación con la generación térmica convencional.
- Desarrollar los gases renovables como palanca para la descarbonización del gas natural y así dar impulso a la economía circular, a través del biometano producido a partir de residuos orgánicos y el hidrógeno verde generado con excedentes de electricidad renovable.
- Promover la ecoeficiencia energética en instalaciones propias y de los clientes.
- Impulsar la movilidad sostenible a través del GNC y GNV que reduzca las emisiones de GEI y la contaminación atmosférica, contribuyendo a la mejora de la calidad del aire.

2.2.1 Gestión de riesgos

Nedgia trabaja para garantizar que los **factores de riesgo relevantes sean correctamente identificados, evaluados y gestionados**. Entre los riesgos emergentes identificados relacionados con el cambio climático, se encuentran:

- Los derivados de la transición energética (cambios en la normativa, el mercado o las tecnologías) y de los impactos físicos del cambio climático (agudos y crónicos).

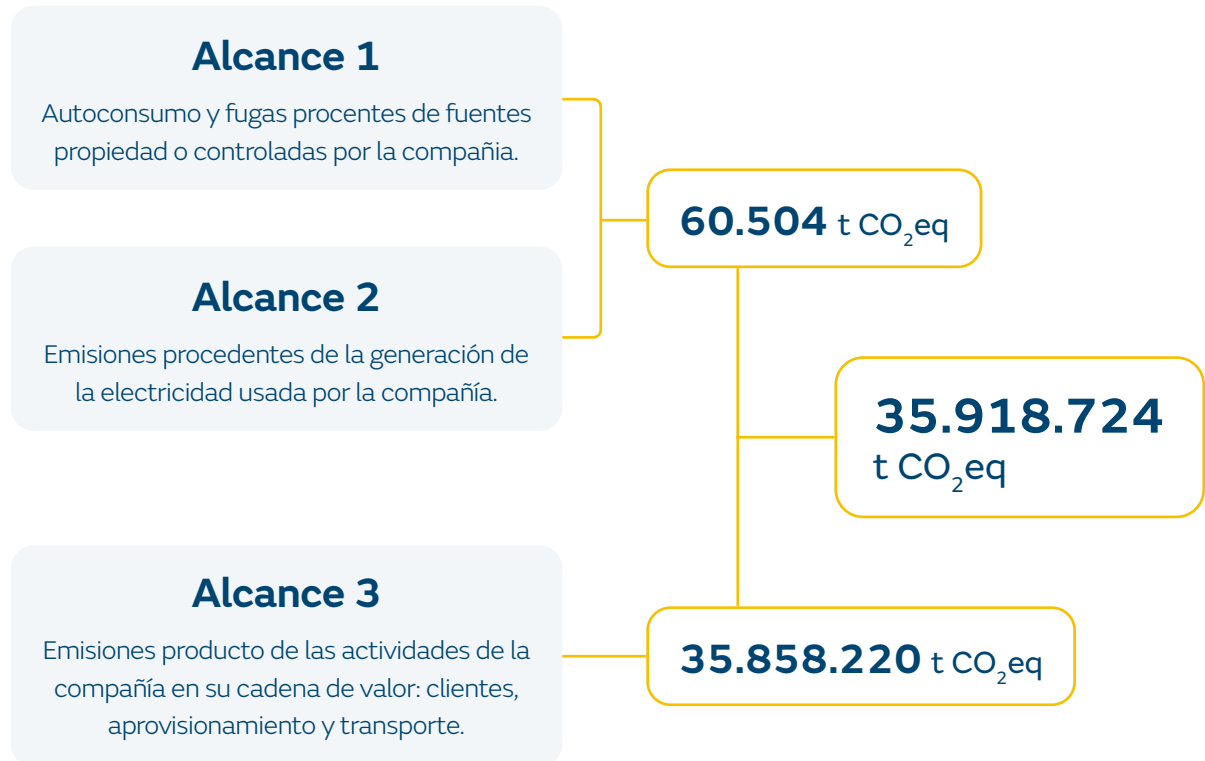
La identificación, medición y gestión de los riesgos y las oportunidades del cambio climático se realizan de acuerdo con las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).



El cambio climático es un reto ambiental a nivel global en el que **Nedgia juega un papel clave** para la transición energética

2.2.2 Huella de carbono

Ante el cambio climático, la compañía, siguiendo las directrices de Naturgy, busca convertirse en un **actor clave en la transición energética** hacia un modelo de economía circular y descarbonizado, con el fin de alcanzar emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) netas cero antes de 2050, en línea con los objetivos basados en la ciencia (SBT, Science Based Targets).



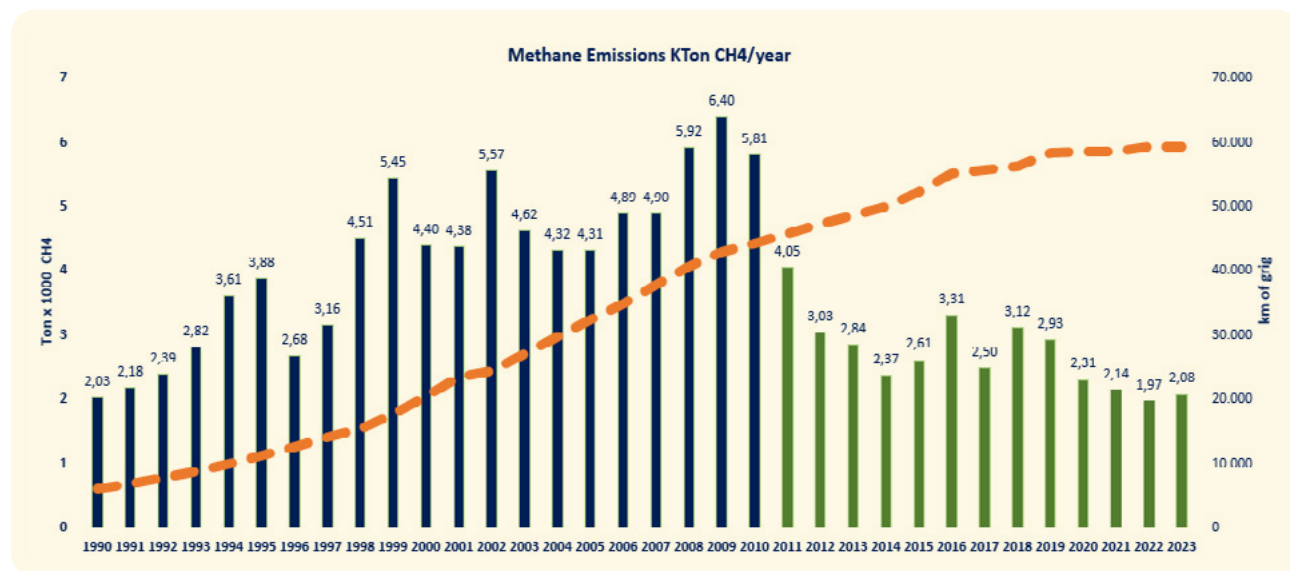
Neutralidad de las emisiones directas GEI

El objetivo de la organización para 2025 es alcanzar la neutralidad en emisiones directas, compensando aquellas que son un remanente en los alcances 1 y 2. En este camino, desde 2009, y como consecuencia de las políticas de renovación de la red llevadas a cabo desde finales de los 90, se ha producido una disminución exponencial y sostenida de las emisiones de metano, llevándolas a niveles de 1993, a pesar de que en la actualidad se opera una red seis veces más larga.

Cabe destacar que Nedgia tiene un histórico de reducción de emisiones directas que la sitúa como referente en Europa y que hacen posible la fijación de un objetivo de neutralidad de emisiones directas de alcance 1 en 2025.

Las iniciativas puestas en marcha para alcanzar dicha neutralidad son:

- **Optimizar las campañas de detección de fugas** (LDAR Leak Detection and Repair) implementando un mantenimiento inteligente y predictivo. Se llevó a cabo un piloto para testear diferentes tecnologías existentes en el mercado para optimizar el proceso de cuantificación de emisiones. En este caso, se dividió en dos pilotos con tecnologías adaptadas a cada activo: activos subterráneos y activos aéreos. La primera parte se realizó con la conducción de un vehículo adaptado a la actividad y la segunda parte con tecnologías de Cámaras QOGI.
- **Continuar con el reemplazo de materiales obsoletos** por materiales sostenibles dentro de toda la infraestructura a nivel territorial.
- **Mantener la mejora de los tiempos de respuesta** en reparaciones urgentes en fugas de red identificadas.
- **Análisis de la infraestructura** para implementar buenas prácticas que impulsen la consolidación en materia de sostenibilidad en el plan de mantenimiento.
- **Participación en proyectos internacionales de innovación y nuevas metodologías** y liderar el trabajo con otros distribuidores europeos.

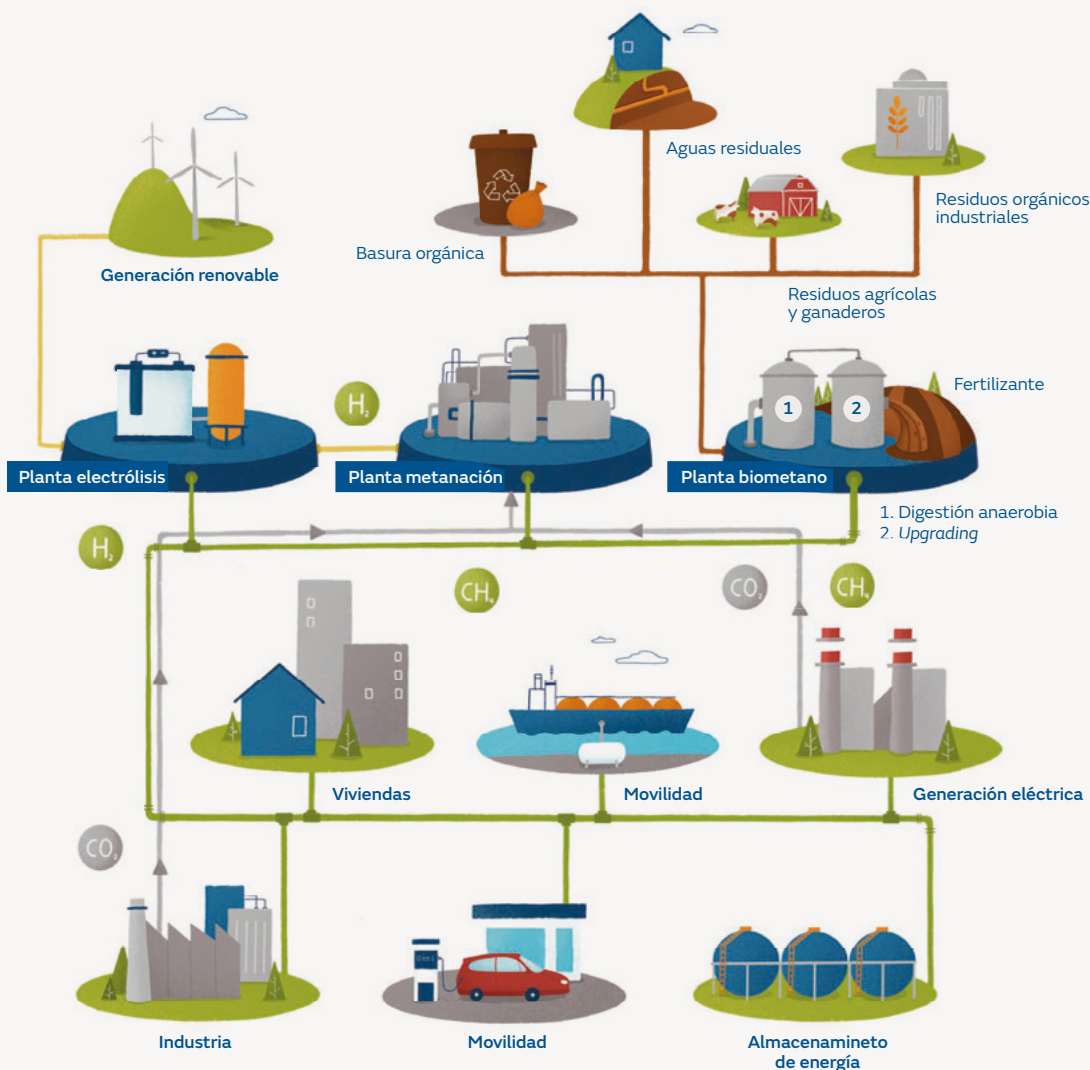


Gracias a este empeño, en 2020 Nedgia entró en el OGMP 2.0, inicia-



tiva insignia del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente para la mitigación de las emisiones de petróleo y gas. OGMP 2.0 es el único marco de información exhaustivo y basado en mediciones para la industria del petróleo y el gas que mejora la precisión y la transparencia de los informes sobre emisiones de metano. OGMP 2.0 ha concedido en 2023 nuevamente la calificación 'Gold Standard' a Nedgia por la gestión de las emisiones de metano de Nedgia.

2.3 Economía circular y ecoeficiencia



Los gases renovables juegan un papel crucial en la descarbonización de la economía, ya que son combustibles gaseosos que son producidos a partir de fuentes renovables. Dentro del sector energético, cabe destacar el biometano, el hidrógeno renovable o el gas sintético. Una de las líneas estratégicas de acción de Nedgia y del Grupo Naturgy es impulsar este tipo de combustibles, con el fin de que vayan sustituyendo paulatinamente al gas de origen fósil, promoviendo un modelo circular y descarbonizado, al ser neutros en emisiones de gases de efecto invernadero.

Potencial accesible en España de biometano*

163 TWh/año
Equivalente al **40%** de la demanda anual.

Potencial de abatimiento de las emisiones de CO₂

Por encima de los **50 M t CO₂eq/año**, si se asume una ratio de abatimiento de la huella de carbono de 0,31 M t CO₂eq/TWh. Lo que equivale al **23%** del objetivo nacional para 2030 fijado en el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima.

Inversión potencial para el desarrollo de las plantas*

40.495 millones de euros para todo el territorio nacional. Equivalente a un **3,61%** del PIB nacional.

* Fuente: 'Estudio de la capacidad de producción de biometano en España' 2023, elaborado por la Asociación Española del Gas, Sedigas, en colaboración con PwC y la consultora especializada Biovic.

2.3.1 Impulso de Nedgia a los gases renovables

Nedgia está firmemente comprometida con la transición energética y la ecoeficiencia. En esta línea, en 2023, ha **multiplicado su capacidad para vehicular gas renovable a través de su red**. De esta forma, la compañía ya opera seis módulos de inyección ubicados en Cataluña, Castilla y León y Galicia que permiten inyectar 174 GWh anuales de biometano en su infraestructura, una cantidad equivalente al consumo anual de más de 35.000 hogares que permite reducir la emisión a la atmósfera de 32.000 toneladas de CO₂.

Este fuerte crecimiento continuará a lo largo de 2024, ya que Nedgia tiene en cartera **290 solicitudes de proyectos** que podrían inyectar un volumen de gas renovable en su red superior a los 10,7 TWh, cifra equivalente al consumo anual de 4,3 millones de hogares. De estos proyectos, 18 ya se encuentran en un estado de desarrollo avanzado y comenzarán a distribuir gas renovable en la red a lo largo de 2024 y 2025. Estas cifras ilustran el gran potencial de este renovable en España.

La mayor presencia de gas renovable en la red de Naturgy coincide con el desarrollo de nuevos proyectos de producción de biometano, energía derivada del tratamiento de residuos de distinto origen que es clave para lograr los objetivos de

descarbonización comprometidos por España y la Unión Europea. Nedgia está desempeñando un papel estratégico en su impulso a través de una red superior a los 54.000 kilómetros con la que **podría hacer llegar el gas renovable de manera inmediata a más de 5 millones de viviendas**.

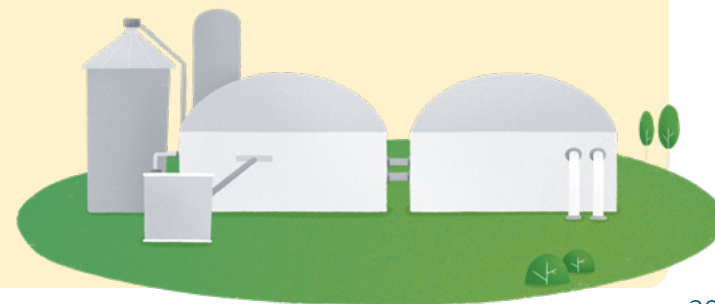
Objetivo Nedgia 2025:
alcanzar una capacidad de inyección de gases renovables de **1.000 GWh/año**

Proyectos pioneros

PreZero, Waga Energy y Nedgia han puesto en marcha el mayor proyecto de **inyección de biometano en la red de distribución a partir de los residuos de un depósito controlado en España**. Esta instalación, operativa desde junio de 2023, está ubicada en Can Mata (Els Hostalets de Pierola, Barcelona) y gracias a la tecnología WAGABOX®, desarrollada por Waga Energy, se inyectará anualmente 70 GWh de gas renovable en la red de Nedgia (equivalente al consumo de 14.000 hogares), **evitando así la emisión a la atmósfera de 17.000 toneladas de CO₂ eq al año**.

Asimismo, la **planta de Biomethane Initiatives**, en Toledo, inyectará 40 GWh de gas renovable a través de Nedgia, el equivalente al consumo de 6.500 hogares, lo que **evitará la emisión a la atmósfera de 7.280 toneladas de CO₂ al año**. Por otra parte, la compañía también ha empezado a inyectar en su red el gas renovable procedente del **proyecto BioVO**, en Granollers (Barcelona).

Estas iniciativas permiten avanzar significativamente en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, la penetración de energía renovable y en la economía circular.



Plantas en operación

Vertedero Elena

Promotor Naturgy
Localización: Cerdanyola del Vallés, Barcelona

- 15 GWh/año, suficiente para abastecer 3.000 hogares.
- Reducción de emisiones de CO₂ en 3.000 toneladas/año.
- Biometano procedente de residuos de vertedero.

Biogasnalía

Promotor UNUE
Localización: Burgos

- 25 GWh/año lo que implica el suministro energético anual de 5.000 hogares.
- Disminución de emisión de 5.000 toneladas de CO₂/año.
- Biometano procedente de residuos de industriales.

Torre de Santamaría

Promotor Torre de Santamaría
Localización: Vallfogona de Balaguer, Lleida

- 30 GWh/año de biometano, suficiente para abastecer a 6.000 hogares.
- Reducción de emisiones de CO₂ de 6.000 toneladas de CO₂/año.
- Biometano procedente de residuos orgánicos ganaderos.

EDAR Bens

Promotor Naturgy
Localización: La Coruña

- 5 GWh/año de biometano, suficiente para abastecer a 1.000 hogares.
- Evitará las emisiones de 1.000 toneladas de CO₂/año.
- Biometano procedente de la Estación de Depurado de Aguas Residuales.

Can Mata

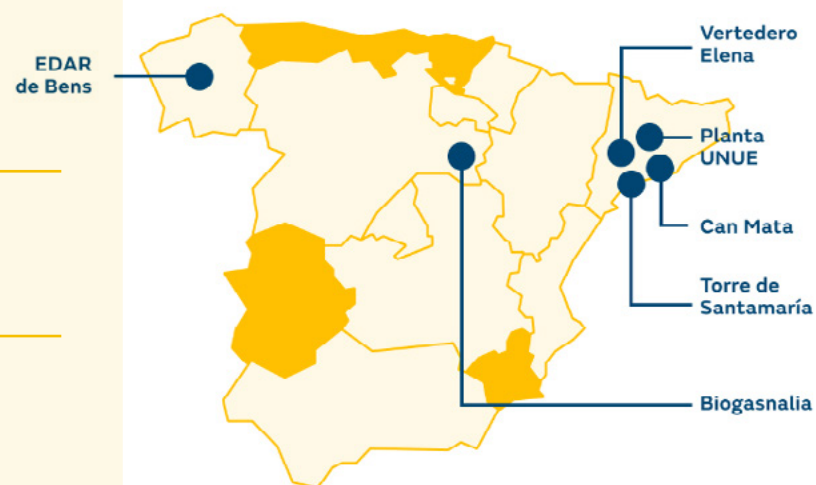
Promotor Naturgy
Localización: Els Hostalets de Pierola, Barcelona

- Producirá 70 GWh/año de biometano, equivalente al consumo anual de 14.000 hogares.
- Evitará la emisión a la atmósfera de 17.000 toneladas de CO₂/año.
- Biometano procedente de residuos de depósito controlado

EDAR Granollers

Promotor Naturgy
Localización: Granollers, Barcelona

- Producirá 27 GWh/año de biometano, equivalente al consumo anual de 4.800 hogares.
- Evitará la emisión a la atmósfera de 9.700 toneladas de CO₂/año.
- Biometano procedente de la Estación de Depurado de Aguas Residuales.



El compromiso con la transición energética también pasa por la concienciación. Por ello, ha firmado un acuerdo de **colaboración con FEGECA**, la Asociación de Fabricantes de Generadores y Emisores de Calor, para impulsar acciones divulgativas sobre gas renovable, la promoción de equipos eficientes y soluciones técnicas a gas. Esta alianza, permite promover soluciones energéticas innovadoras y eficientes, promoviendo el uso del gas renovable y equipos eficaces. Con este mismo fin, también ha llegado a un acuerdo con el **Grupo de Aparejadores de Madrid** para sensibilizar al sector de la edificación a través de jornadas técnicas y acciones formativas diseñadas para los asociados.

2.4 Biodiversidad y capital natural

Al igual que el Grupo Naturgy, en Nedgia se integra la biodiversidad con los ejes de la transición energética hacia la descarbonización: clima, naturaleza y personas. Dado que son realidades complementarias y mutuamente influyentes, este enfoque tiene una visión holística, centrado en la creación de capital natural y la restauración de ecosistemas para maximizar la captura de CO₂ y la neutralización de emisiones, asegurando la protección de la fauna y flora autóctonas y maximizando los beneficios para las comunidades locales. La biodiversidad queda, por tanto, integrada en la gestión estratégica de la siguiente forma:

Compromiso y liderazgo

Objetivo: avanzar hacia la no pérdida neta de biodiversidad implementando las mejores prácticas y promoviendo la creación de capital natural.

Riesgos y oportunidades

Evaluación y gestión de impactos, dependencias, riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza en todas sus operaciones y actividades.

Enfoque preventivo

En la construcción, operación y desmantelamiento, aplicando la jerarquía de mitigación.

Acción en naturaleza

Reducción de GEI, economía circular e iniciativas de biodiversidad.

Transparencia y diálogo constructivo

Con los grupos de interés en materia de naturaleza.

Monitoreo y seguimiento

Mediante herramientas especializadas, del cuadro de mando con objetivos e indicadores clave.

Iniciativas 2023

Como parte de su contribución al cuidado del entorno, la compañía se propuso como objetivo realizar, al menos, tres iniciativas relacionadas con la biodiversidad para 2025. Se trata de iniciativas de mejora que se desarrollan a lo largo de todo el ciclo de vida de las instalaciones (construcción, operación, mantenimiento) con el fin de reducir y compensar los impactos negativos sobre la biodiversidad.

En 2023, casi se ha **duplicado el objetivo de 2025**, llevando a cabo cinco acciones relacionadas con la biodiversidad y en las que han tenido participación todos los negocios de Naturgy:

- **Reforestación del ‘Bosque Naturgy’** (más información en el apartado de ‘Un equipo implicado’).
- **Restauración de la ribera del río Jarama.** Colaboración con el Servicio de Medio Natural de la Delegación Provincial de Toledo de Castilla-La Mancha para mejorar la biodiversidad mediante la recuperación del bosque de ribera junto al río Jarama, en el municipio de Seseña.
- **Colaboración con GREFA** para la realización de sesiones de sensibilización y formación ambiental para colegios.
- **Restauración y adecuación de transformadores en desuso** para proporcionar lugares de reproducción y refugio a diferentes especies silvestres en Navas de Riofrío (Segovia), Uña (Cuenca), y Murias de Pedrero (León).
- **Puesta en marcha de un centro de emergencia y recuperación de animales dañados** para prestarles primeros auxilios necesarios y garantizar su supervivencia, a la espera de su traslado al centro de recuperación de fauna salvaje.



Un equipo implicado

La **Fundación Naturgy** realiza numerosas iniciativas para difundir, formar, informar y sensibilizar a la sociedad en temas de medioambiente. Por ejemplo, colabora con las administraciones públicas, universidades, asociaciones conservacionistas, otras empresas del sector y diversas entidades, en las iniciativas de protección, así como en la creación y difusión de conocimiento técnico para mejorar la protección de la biodiversidad y el desarrollo del capital natural. Igualmente, organiza actividades de voluntariado ambiental para los empleados de la compañía y sus familias, que fomentan el desarrollo de actitudes y comportamientos individuales de respeto y conservación del medio natural.

En las acciones de voluntariado corporativo ambiental, se han llevado a cabo **22 acciones de cuidado del entorno natural (cinco en España) en las que también ha participado el personal voluntario de Nedgia**. Entre las actividades realizadas, los voluntarios plantaron árboles y arbustos para mejorar los hábitats seleccionados, eliminaron especies invasoras, recogieron residuos, construyeron cajas nido y aprendieron a anidar aves, entre otras actuaciones que completaron la actividad de voluntariado ambiental del año. En la mayor parte de las actividades se dedica un tiempo a formar y sensibilizar a los voluntarios sobre las temáticas trabajadas en cada actividad.

Asimismo, en 2023, se ha puesto en marcha la iniciativa de reforestación '**Bosque Naturgy**', el primer bosque corporativo del Grupo, con la plantación de cinco tipos de árboles (alcornoques, robles, castaños, tejos y encinas) en una extensión de una hectárea en la zona de Cabañas, en A Coruña. El objetivo es contribuir a la creación de capital natural, generando ecosistemas autóctonos, para luchar contra el cambio climático. Adicionalmente, ha puesto en marcha un segundo proyecto de reforestación con la creación del 'Bosque Fundación Naturgy'. El proyecto ha regenerado un área de siete hectáreas en la Comunidad de Madrid afectadas por un incendio forestal en 2019, mediante la plantación de 7.000 árboles de distintas especies autóctonas (Pinus pinaster, Quercus pyrenaica o Celtis australis). Se estima que, tras un periodo de desarrollo y mantenimiento de 50 años, este bosque corporativo contribuirá a la absorción de 2.220 toneladas de CO₂ equivalente y permitirá obtener créditos de carbono certificados por la Oficina de Cambio Climático, además de constituir un espacio de biodiversidad.

“Impulsamos la transición energética y la descarbonización y, para ello, trabajamos en nuestros cuatro ejes ambientales estratégicos: cambio climático y transición energética, economía circular y ecoeficiencia, capital natural y biodiversidad, y gobernanza y gestión ambiental.

En Nedgia trabajamos de forma continua en la reducción de las emisiones de metano asociadas a los daños provocados por terceros a la red o a otras defectologías. Las acciones que llevamos a cabo tienen como objetivo evitar el suceso, mediante vigilancia, posicionamiento y señalización de las canalizaciones en las obras conocidas. Además, aplicamos innovación basada en datos. A través de un análisis interno, evaluamos la viabilidad y el impacto en reducción de emisiones asociados a diferentes medidas, así como el chequeo de las nuevas tecnologías de detección y cuantificación de emisiones como el reseguimiento de redes con vehículo”.



Gerard Balleste
Distribución de Gas

Impacto social

- **3.1** La energía que mueve a las personas 37
- **3.2** El mejor equipo humano 38
- **3.3** Clientes satisfechos con un buen servicio 44
- **3.4** Junto a la sociedad 48

Principales indicadores

Equipo	2023	2022
Empleados	874	900
Mujeres en puestos directivos (%)	31	24
Consumidores y clientes		
Satisfacción general con la calidad del servicio (0-10)	8,1	8
Net Promoter Score (NPS) (%)	24	21



“Nos empeñamos en perseguir la calidad y la innovación, siempre guiados por y para las personas”



3.1 La energía que mueve a las personas

Las personas son, sin duda, un factor clave en el desarrollo sostenible tanto de las empresas como de la sociedad en general. Por ello, Nedgia pone a su **equipo, clientes y comunidades en las que opera en el centro de su estrategia**, teniéndoles en cuenta en su toma de decisiones.

Las personas ocupan el centro de la estrategia de la compañía

En esta línea, el Plan de Sostenibilidad de Nedgia 2022-2025 cuenta con líneas de acción bien definidas, que incluyen:

Empleados

Líneas de acción	Indicador clave	2022	2023	Objetivo 2024	Objetivo 2025
Salud y seguridad	Índice de frecuencia de accidentes con baja*	0	0	≤0,15	≤0,12
	Índice de gravedad de accidentes con baja*	0	0	<6,15	<6,15
Gestión del talento	Satisfacción del empleado. NPS (%)	27	35	40	>40
Diversidad					
Transformación e innovación	Mujeres en puestos directivos (%)	24	31	35	>40

Clientes y consumidores

Líneas de acción	Indicador clave	2022	2023	Objetivo 2024	Objetivo 2025
Experiencia del cliente	Satisfacción general con la calidad del servicio (0-10)	8	8,1	8,1	8,2
Digitalización	Interacción con canales digitales (%)	55	52	58	>60
Gestión de Calidad de servicio	Tiempo medio de respuesta emergencias prioridad 1 (minutos)	28	28	<30	<30
	NPS (%)	21	24	35	39

*Criterio de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacionales de EE. UU. (OSHA, por sus siglas en inglés).

3.2 El mejor equipo humano

Nedgia es consciente del valor que aportan las personas a las empresas. Por ello, se esfuerza por proporcionar a su plantilla un lugar de trabajo seguro y confortable, además de fomentar la diversidad, la igualdad y la inclusión. Esta filosofía se canaliza a través de su **'Compromiso 360°'**, a través del cual evoluciona y trasciende hacia la cultura y experiencia profesional del Grupo, donde el bienestar y la sostenibilidad son

conceptos centrales, apalancados por un liderazgo inclusivo, modelos y entornos flexibles para la conexión del talento y el aprendizaje continuo, como promotores de la motivación, el reconocimiento y la transformación.

Visión /Plan Estratégico
2021-2025

- Crecimiento
- Foco
- Best-in-class
- ASG
- Cultura

**Impulso al
compromiso 360°
de nuestros
equipos**



En este modelo, el bienestar se concibe como marco y soporte de la estrategia a través del compromiso con la **seguridad, la salud física, mental y emocional**, y el **despliegue formativo** en ámbitos del **wellbeing y la promoción de un liderazgo autoconsciente y saludable**.

A través de una **amplia gama de beneficios y medidas de flexibilidad**, la compañía se adapta a la diversidad que existe en la organización, facilitando el equilibrio entre vida profesional y personal, y favoreciendo el desarrollo y equilibrio en los profesionales. En este sentido, destaca el modelo de retribución flexible aplicado en Nedgia (y en todo

el grupo Naturgy) de referencia en España, por alcance y diversidad en coberturas.

Desde el origen de la estrategia de Compromiso 360º, la diversidad e inclusión son ejes estratégicos para los esquemas de transformación y sostenibilidad de la compañía. De hecho, la compañía quiere ser reconocida como una **empresa diversa en género, edad y capacidades**, y para ello se ha fijado objetivos en el medio y largo plazo que buscan acelerar, por ejemplo, la presencia de mujeres en puestos de responsabilidad. En este sentido, el Grupo está por delante de la media del sector energético y aspira a que un 40% de los puestos

de responsabilidad estén desempeñados por talento femenino en 2025.

Asimismo, la experiencia profesional está evolucionando gracias a la escucha continua, la medición y la involucración de las personas para la mejora de iniciativas y procesos. Se ha diseñado un modelo global de *feedback* y medición de la satisfacción y el compromiso, integrando tecnología que permite contar con información en línea, global y segmentada sobre la percepción de los diferentes colectivos, para avanzar con mayor asertividad en la mejora y diseño de nuevas experiencias en la compañía.

3.2.1 Desarrollo y experiencia profesional

Nedgia trabaja por y para las personas. Con este fin, impulsa el potencial de su equipo profesional y adapta el conocimiento y los distintos perfiles a los objetivos estratégicos de su actividad.

Promoción del talento

La compañía busca atraer y potenciar el desarrollo de los profesionales. Una parte importante va destinada a las nuevas generaciones, ya que aportan flexibilidad, capacidad de adaptación e innovación. En esta apuesta, Nedgia cuenta con

diversos programas destinados para atraer el talento joven:

- **Flex Talent:** dirigido a talento junior.
- **Lead Talent:** para jóvenes con experiencia.
- **Internship:** becas de prácticas.

Por otro lado, la organización también dispone de programas diseñados para identificar capacidades, desarrollar nuevas habilidades y planificar la sucesión de roles clave dentro de la compañía.



El plan de formación de Nedgia se centra en retener el conocimiento core, desarrollar fortalezas, fomentar la transversalidad, la polivalencia y crear nuevos perfiles. Este plan se enfoca en el conocimiento técnico y en nuevas tecnologías para la sensorización y la tecnificación de datos de infraestructura, mejorando la gestión y los servicios a través del análisis de datos. Se promueve el crecimiento de casos de uso en *machine learning* y la cultura de ciberseguridad en la organización.

Formación 2023

55.062 horas invertidas

733 cursos impartidos

885 número de
participantes únicos

24.319 número de
participantes con repetición

59% índice NPS

8,71 (sobre 10)
grado de satisfacción

Medir para mejorar

La cultura de *feedback* es fundamental para consolidar el compromiso de la plantilla. Con este fin, Nedgia implementa los siguientes modelos:

- **Medición de la satisfacción, compromiso y bienestar de los empleados:** a través de la aplicación Happyforce, que garantiza el anonimato de las respuestas.
- **Ciclos de Evaluación 360°:** parte esencial de la gestión del talento directivo y gerencial.
- **Nedgia... What else?:** Alrededor de 200 personas participaron en cafés virtuales para intercambiar opiniones directamente con el Comité de Dirección, encuentros informales en grupos reducidos y diversos para conversar sobre el negocio y sobre las inquietudes de la plantilla.
- **Entrevistas personales a los empleados:** para evaluar la organización tanto individual como colectivamente.
- **Comunicación y diálogo continuo:** con los representantes de los trabajadores.

Además, se implementan diversas iniciativas de comunicación, tanto interna como externa, para dar visibilidad y reconocimiento al talento dentro de la organización (*webinars* del equipo directivo, Open transformatiON, entrevistas, etc.).

Take the Pulse

En 2023 se ha lanzado la herramienta 'Take the pulse', destinada a conocer el clima laboral de la compañía de primera mano. Esta iniciativa, impulsada desde el equipo de Personas, busca abrir un espacio en el que recoger el *feedback* e inquietudes del equipo. Cabe destacar que es una propuesta totalmente voluntaria.

En 2023 se han iniciado las visitas a los centros de trabajo y las primeras entrevistas, siendo el equipo de Explotación del Sistema de Madrid y Barcelona el primero en participar.



3.2.2 Igualdad y diversidad

Al igual que Naturgy, Nedgia considera fundamental el fomento de la diversidad e igualdad de oportunidades entre todas las personas trabajadoras que forman parte de la compañía. De esta forma, promueve un **entorno de respeto, escucha y diálogo permanente** para alcanzar los objetivos fijados en materia de género e inclusión de personas con discapacidad.

El compromiso de la compañía se plasma en la visión global, en la estrategia de sostenibilidad y de personas, así como en la Política de Responsabilidad Corporativa, el Código Ético, Protocolo de Prevención del acoso laboral, y el Protocolo de Acoso sexual y por razón de sexo.

La firma del Plan de Igualdad de Naturgy, el 8 de febrero de 2023, al que se acoge también Nedgia, identifica las fortalezas de la compañía en esta materia y establece un catálogo de medidas concretas y acciones, para mantener, corregir y prevenir desviaciones en materia de igualdad de género.

Objetivo Nedgia 2025: alcanzar el **40% de mujeres** en puestos **directivos**



Impulso al talento femenino

Si bien el avance de la mujer en el sector energético es imparable, aún queda mucho por hacer. Ante este desafío, Nedgia se ha propuesto alcanzar un 40% de presencia femenina en puestos directivos en 2025. Gracias al despliegue de diversos programas, en 2023 se ha alcanzado un 31%, una cifra que confirma que la compañía está marchando con paso firme hacia su objetivo.

En esta línea, y con motivo del Día Internacional de la Mujer, Nedgia presentó la visión de mujeres líderes en la compañía, dando a conocer cómo contribuyen a avanzar hacia una economía verde. Así, a través de [siete vídeos publicados en la cuenta de LinkedIn](#), esta iniciativa buscó dar visibilidad a mujeres clave que dirigen e implementan proyectos de impacto en temas ESG.

Asimismo, en 2023, el área de Gestión del Talento ha llevado a cabo acciones como, por ejemplo:

- **Plan de sucesión:** se garantiza un pool de tres candidaturas para relevar la posición titular directiva, garantizando, como mínimo, una mujer por terna. El total de sucesoras es de 46 (43%) sobre un total de 107.
- **Planes de desarrollo** orientado a dar visibilidad al talento femenino.
- **Internal Talent:** talento técnico 15 mujeres (65%) con potencial de desarrollo en la cantera interna.
- **Participación en eventos de atracción de talento femenino:** WiDS (Women in Data Science), Sondersland y ferias de empleo en universidades.
- **Programa de prácticas:** de un total de 27 estudiantes, 15 fueron mujeres con perfiles STEM (56%) frente a hombres 12 (44%).

3.2.3 Junto a los colaboradores externos

La compañía cuenta con un gran grupo de empresas colaboradoras externas a las que le aplican las mismas políticas de seguridad y salud que al resto de profesionales de la plantilla. De esta forma, fomenta el trabajo de calidad en las distintas regiones en las que se encuentra.



3.2.4 Seguridad y salud

El compromiso con la seguridad y la salud de las personas de la compañía es firme, alineándose a la estrategia de Naturgy en este ámbito. Así, adopta como propia la Política Global de Seguridad y Salud e implementa su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), auditado y certificado conforme a la norma ISO 45001. Este compromiso se fundamenta en cinco principios que regulan todas sus actividades:

Gracias a la Política Global de Seguridad y Salud y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo del Grupo, en Nedgia ha habido **cero accidentes graves o fatales**

1. Nada es más importante que la seguridad y la salud

... ni la producción, ni las ventas, ni los beneficios.

2. Todo accidente puede ser evitado

... no hay accidentes inevitables.

3. La seguridad es una responsabilidad de la Dirección

... y como tal debe gestionarse.

4. La seguridad es una responsabilidad individual

... y una condición de empleo y de contratación para las empresas colaboradoras.

5. Todos los trabajos se deben planificar y ejecutar pensando en la seguridad

... nuestra, de nuestros empleados, empresa colaboradoras, visitantes, clientes y de la comunidad.

Cabe destacar que las políticas de Salud y Seguridad de la compañía aplican tanto a los empleados integrados en la plantilla como a los profesionales externos.

Proyecto Precusores de Lesiones Graves y Fatales

Nedgia cuenta con el Proyecto Precusores de Lesiones Graves y Fatales (PLGF), que, con un enfoque innovador, se centra en analizar los factores previos a los accidentes fatales tanto para el personal interno como para los contratistas de la empresa. Su objetivo es detectar y prevenir los riesgos que pueden llevar a lesiones graves y fatales de manera integral y proactiva. Para lograrlo, se ha implementado un programa integral dirigido a las empresas colaboradoras, así como un programa de capacitación para concienciar al personal sobre la importancia del PLGF.

Las acciones para promover una cultura de la prevención pasan por:

- **Prevención de riesgos:** la empresa busca evitar los riesgos de los incidentes más graves mediante un enfoque diferenciado, identificando aquellos que tienen potencial de causar lesiones graves o fatales, incluso si solo resultan en lesiones o consecuencias leves.
- **Reevaluación del sistema de gestión de seguridad:** se anticipa a situaciones con un alto potencial de gravedad a través de la investigación de las causas fundamentales de todos los factores involucrados y estableciendo planes de acción efectivos.
- **Fomento de una cultura de seguridad:** incentiva una cultura y conciencia compartida sobre los riesgos más importantes entre todos los empleados de Nedgia, mejorando la percepción de los riesgos a través del conocimiento de las situaciones con mayor potencial de gravedad y las diferentes medidas de seguridad que deben adoptarse.

Reconocimiento al compromiso con la seguridad

La compañía se alzó con un galardón en la XIV Edición de los **Premios Cegos con Equipos&Talento a las Mejores Prácticas**, en la categoría 'Estrategia y Transformación', donde se reconoció el '**Plan Compromiso Visible con la Seguridad y la Salud**' de Naturgy, y que en Nedgia se ha reforzado priorizando la gestión de los Precusores de Lesiones Graves y Fatales.



Safety Day

Con el fin de promover la prevención de los accidentes y enfermedades profesionales, cada año Nedgia celebra su Safety Day, una jornada en la que se organizan diversas acciones orientadas a fomentar la cultura de la seguridad. De esta forma, en 2023 se pusieron en marcha actividades como el 'Rosco Pasapalabra de la Seguridad', o una serie de vídeos sobre cómo actuar en situaciones de emergencia contado desde la experiencia de diversos profesionales. Asimismo, David Talavera, compañero de SSTT, recibió un reconocimiento por su compromiso visible con la Seguridad y la Salud de Naturgy.

Por su parte, cabe destacar que Xavier Claret fue el ganador del II Premio de Liderazgo en Seguridad y Salud de Nedgia.

3.3 Clientes satisfechos con un buen servicio



La experiencia del cliente es estratégica en la actividad de Nedgia. La empresa se esfuerza por garantizar que el servicio prestado sea ágil y eficaz, así como que cumpla con los requisitos legales. Para ello, establece una **comunicación continua y fluida con sus clientes** para conocer sus necesidades y expectativas, y atender sus reclamaciones y peticiones.

A través de la **digitalización**, Nedgia implementa los mecanismos para mejorar continuamente la experiencia de los clientes, ofreciendo una atención multicanal actualizada con las últimas innovaciones tecnológicas.

Objetivo Nedgia 2025: alcanzar una puntuación de **8,2** respecto a la **satisfacción general** con la calidad del servicio. En **2023** se ha alcanzado el **8,1**



3.3.1 Modelo de atención al cliente

Automatización de procesos

Facilidad y simplicidad en la gestión, buscando mejoras y soluciones

Digitalización

Fomento del uso de las comunicaciones digitales que tienen menor impacto en el medioambiente

Fomento de la autogestión

Desarrollo y mejora de herramientas digital para facilitar respuestas inmediatas y resolver las necesidades del cliente de manera ágil

Homogeneización de la atención entre todos los canales

Para ofrecer una experiencia omnicanal única

Acciones para optimizar la experiencia del cliente

- **Implantación del proyecto transversal Customer Experience:** involucra a todas las áreas del negocio para crear sinergias en la atención al cliente, apoyándose en la digitalización y la transformación de los procesos.
- **Redefinición del modelo de seguimiento de reclamaciones:** asegura una reducción en los tiempos de resolución y ofrece una visión completa de la gestión de principio a fin.
- **Automatización de procesos:** mejora la gestión y facilita la búsqueda de soluciones más sencillas.
- **Proyecto de digitalización del proceso de Inspección Periódica:** enfocado en mejorar la autogestión del cliente y ampliar los horarios de atención.
- **Fomento de la autogestión de clientes:** desarrolla y optimiza herramientas digitales que permiten respuestas rápidas y bidireccionales.
- **Promoción de comunicaciones digitales:** contribuyen positivamente al medio ambiente.
- **Plan de sensibilización para la atención telefónica:** incluye la adaptación del vocabulario y el modelo de atención según las situaciones de los clientes.
- **Aumento de la autonomía del equipo de gestión de reclamaciones:** evita derivaciones a terceros y acelera los tiempos de respuesta.
- **Revisión del modelo de gestión:** busca resolución de la reclamación en el primer contacto, lo que resulta en una óptima experiencia del cliente.



3.3.2 Calidad como prioridad

La promesa de un servicio continuo y sin interrupciones es un pilar fundamental de la oferta de valor de Nedgia al cliente. En 2023, el **100% de los clientes conectados a las redes de gas de Nedgia tuvieron continuidad de suministro.**

Asimismo, la atención de urgencias es una prioridad. A través de herramientas digitales como la **telesupervisión**, se monitorea en tiempo real y de forma remota las actuaciones de los equipos en campo, mejorando la resolución de emergencias mediante un dispositivo desarrollado internamente.

Objetivo Nedgia 2025: situar el **tiempo medio de respuesta en emergencias de prioridad 1 en <30 minutos.** En **2023** ya se ha situado en **28 minutos**



3.3.3 Cercanía e innovación

Nueva estrategia comercial

En 2023, Nedgia ha puesto en marcha una nueva **Oferta Pública** dirigida a profesionales y empresas instaladoras de cada comunidad autónoma donde está presente la compañía. Esta Oferta Pública ofrece a los instaladores acreditados recibir un incentivo económico por la tramitación de nuevas solicitudes de conexión a la red de distribución de gas de Nedgia. A su vez, las empresas instaladoras pueden aplicar a sus clientes ofertas y descuentos para la instalación de gas natural.

Ventajas para nuevos CONSUMIDORES de gas

- **Beneficios económicos:** ofertas y campañas segmentadas que incluyen transferencias a la cuenta bancaria del cliente tras la puesta en servicio, minimizando la inversión inicial.
- **Simplificación de gestiones:** el instalador actúa como interlocutor de referencia, mejorando la rapidez y calidad del servicio.
- **Ofertas y descuentos:** reducción del coste de la instalación a través de promociones específicas.

Ventajas para empresas instaladoras

- **Competitividad:** permite fidelizar clientes y obtener ingresos adicionales.
- **Facilidades comerciales:** compensación económica por la gestión de solicitudes de conexión, y acceso a ofertas y financiación para instalaciones.
- **Acceso a sistemas de Nedgia:** información actualizada para acompañar al cliente durante el proceso de puesta en servicio.
- **Marketplace de Nedgia:** posibilidad de publicar un perfil con tarifas sin costo en el Área Privada, y recibir demandas de alta de gas.
- **Atención especializada:** soporte a través de una plataforma dedicada (900 500 405) y asociaciones de instaladores con convenios con Nedgia.

Alianzas para el suministro del biometano en la Nueva Edificación

Mediante acuerdos con diferentes empresas inmobiliarias, Nedgia impulsa la descarbonización del consumo residencial a través de la instalación de sistemas adaptados que permitan el suministro de biometano en las nuevas promociones.

Así, la empresa ofrece soluciones para la distribución del gas renovable a través de las redes actuales sin necesidad de modificar las instalaciones de suministros. En 2023, se han alcanzado acuerdos con AEDAS Homes, Hercesa | hi! Real Estate y Habitat Inmobiliaria.



Compromiso con la seguridad de los clientes

La seguridad es lo primero. Por ello, la compañía inspecciona las instalaciones de los consumidores domésticos conectados a sus redes cada cinco años. Así, en 2023 se han llevado a cabo alrededor de **1 millón de inspecciones periódicas**.

Movilidad Work&Track

La herramienta Work&Track de movilidad está diseñada para trabajar en multioperación, dándoles tanto al cliente como a las empresas colaboradoras una solución integrada que mejora la efectividad y la excelencia del servicio. La solución digitaliza todas las operaciones en el territorio.

Para optimizar su funcionamiento, se han escuchado activamente a los clientes y a usuarios de la herramienta, logrando:

- **Mejorar la atención y el servicio para los clientes**, proporcionándoles información precisa y en tiempo real, permitiendo concertar visitas y modificarlas *online*.
- **Mayor digitalización**: a través de una plataforma integrada, se digitalizan todas las operaciones en todo el territorio.
- **Eficiencia en la atención de urgencias**: permite una mayor precisión y autonomía del dato, mejorando la calidad del servicio, la seguridad de las operaciones y la gestión de riesgos.
- **Mitigar el cambio climático**: reduciendo la huella de carbono, al optimizar las rutas y desplazamientos.

La implantación de **Work&Track** ha ayudado a que Nedgia sea un **referente** en la gestión de sus operaciones

“Junto con otras compañeras de la unidad de Marketing y Clientes impulsamos y definimos la estrategia comercial del cliente, ese consumidor potencial que queremos captar y queremos que se conecte a la red de distribución. Nos encargamos de monitorizar continuamente los resultados del MK Digital. Trabajamos para hacer atractivo nuestro servicio al usuario potencial y que vean que solicitar una nueva instalación de gas natural hoy en día es una muy buena elección, porque cada vez circula y circulará más gas renovable”.



Elena Torralbo
Marketing y Clientes

3.4 Junto a la sociedad



A través de la Fundación Naturgy se llevan a cabo acciones destinadas a la difusión, formación, información y sensibilización de la sociedad en temas de energía y medioambiente a través de programas relacionados con el entorno empresarial y académico. También desarrolla programas de acción social destinados a paliar, fundamentalmente, la vulnerabilidad energética.

A lo largo de 2023, la Fundación ha desarrollado las siguientes iniciativas:

- **Incorporación de nuevas formaciones técnicas en el catálogo:** 'Formación Profesional en Instalación y mantenimiento de placas fotovoltaicas' y 'Formación Profesional en Sostenibilidad aplicada al sistema productivo'.
- **Realización de diez formaciones** sobre movilidad sostenible, edificación y rehabilitación, gases renovables, asesoría energética en entornos vulnerables, digitalización de redes eléctricas, redes de gas: verdes y digitales, sostenibilidad aplicada al sistema productivo, instalación y mantenimiento de placas fotovoltaicas y mantenimiento de parques eólicos. Se han sumado a este programa un total de 32.137 personas entre profesores y alumnos.

- **Publicación de nuevos volúmenes** de la colección de libros teórico-prácticos 'Vocational Education and Training in Energy'. Formación profesional para la empleabilidad sobre digitalización de redes eléctricas y sostenibilidad aplicada al sector productivo.
- **Celebradas dos ediciones becadas en modalidad e-learning** certificada por la Universitat Oberta de Catalunya y la Fundación Naturgy sobre gases renovables y digitalización de redes eléctricas.
- Lanzamiento del **primer curso profesional de formación de instalaciones fotovoltaicas dirigido en exclusiva a mujeres** en situación de desempleo, en colaboración con el Instituto para la Transición Justa y la Plataforma para el empleo verde. La formación teórico-práctica de 210 horas ha permitido que el 40% de las participantes encontraran empleo en el sector.
- **Adhesión a la Alianza para la FP Dual** para impulsar la formación técnica en el ámbito de la energía. La Alianza es una iniciativa impulsada desde 2015 por Fundación Bertelsmann, Fundación Princesa de Girona, CEOE y la Cámara de Comercio de España.

Voluntariado corporativo

El voluntariado corporativo de Naturgy es otra de las piezas clave de la estrategia que sigue la compañía en su compromiso con las personas y con el medioambiente. A nivel global, se han llevado a cabo 87 iniciativas de carácter puntual, temporal o continuo, 33 acciones de voluntariado social, 22 acciones de voluntariado ambiental y 32 acciones de voluntariado energético con 3.291 participantes voluntarios. Los beneficiarios atendidos alcanzaron los 33.387 en 2023.

Vulnerabilidad energética

En 2023, en el ámbito de España, Naturgy ha firmado nuevos acuerdos con diferentes administraciones para **proteger a clientes vulnerables y evitar el corte de suministro**. Así, se han adoptado diversas medidas para prevenir, abordar, gestionar y facilitar la remediación de los impactos negativos reales y potenciales. Algunas de ellas son el Fondo Solidario de Rehabilitación Energética o el Voluntariado Energético de Fundación Naturgy. Este último consiste en que, los empleados que lo deseen, con su conocimiento experto, puedan ayudar a personas en situación de vulnerabilidad a reducir su gasto energético. Para ello, se organizan talleres de asesoramiento virtuales y presenciales en los que se ayuda a los usuarios a entender su factura, acceder al bono social y conocer medidas de ahorro energético para mejorar el uso de la energía. En 2023, **se han atendido a 2.502 familias con el voluntariado energético**.



Impacto en la gobernanza

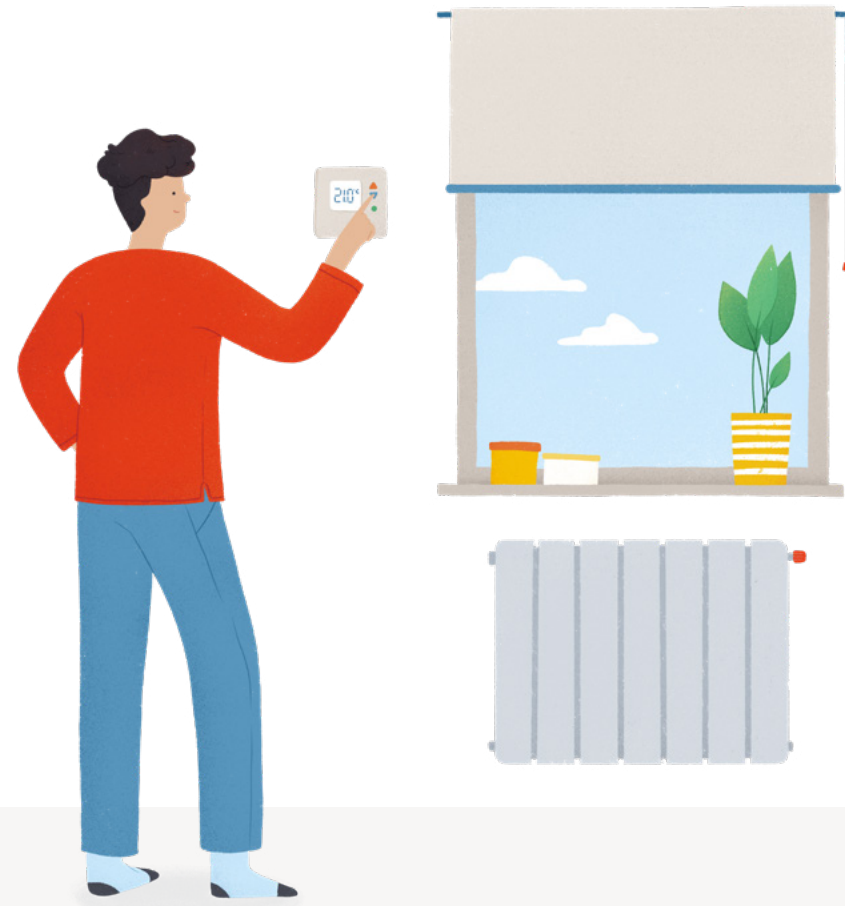
- **4.1** Buen gobierno 52
- **4.2** Reporting 54
- **4.3** Gestión de riesgos 55
- **4.4** Compliance 57

Principales indicadores

	2023	2022
Reuniones celebradas con los accionistas sobre cuestiones ESG	5	3
Volumen de compras a proveedores locales (%)	99	99



“Integridad, confianza, eficacia y transparencia son las bases sobre las que se sustenta la buena gobernanza en Nedgia”



4.1 Buen gobierno

La sostenibilidad está en el centro de todas las acciones de Nedgia, también en los aspectos que atañen a la gobernanza. Asimismo, la integridad, la confianza, la eficacia y la transparencia son la base del gobierno corporativo de la compañía.

El encargado de garantizar el buen gobierno de la compañía es el **Consejo de Administración** quien, a través de las comisiones corres-

pondientes, supervisa el análisis de riesgos, incluyendo aspectos ambientales, sociales y éticos. El modelo de gestión de riesgos de Nedgia busca asegurar un desempeño predecible en todos los aspectos relevantes para los grupos de interés.

En el Plan de Sostenibilidad 2022-2025, se establecen dos líneas de acción asociadas a una serie de indicadores claves que pasan por:

4.1.1 Una estructura consolidada

Naturgy Energy Group, S.A. y sus filiales forman un conglomerado dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios, con presencia en más de 20 países. El Grupo Naturgy, que suministra gas y electricidad a 16 millones de clientes, cuenta con una capacidad instalada de generación eléctrica de 16,2 GW y se caracteriza por un diversificado *mix* de generación.

Por su parte, Nedgia forma parte del Grupo Naturgy, pero cuenta con órganos de gobierno y gestión independientes. Su estructura organizativa está diseñada para asegurar una gestión eficiente de las operaciones de distribución de gas en todo el territorio donde opera.

El Grupo Naturgy posee el 80% de las acciones de Nedgia, mientras que el 20% restante está en manos de SGDI (Spanish Gas Distribution Investments S.A.RL.), compuesta por las empresas Allianz Capital Partners (40%) y CPP Investment Board (60%).

Líneas de acción	Indicador clave	2022	2023	Objetivo 2023	Objetivo 2024	Objetivo 2025
Reporting	Reuniones celebradas con los accionistas sobre cuestiones ESG (nº)	3	5	4	5	5
	Volumen de compras a proveedores locales (%)	99	99	95	95	>85
	Grado de digitalización de las operaciones (%)	18	22	19	24	62*
Gestión de riesgos Compliance	Índice de madurez en ciberseguridad (0-5)	3,03	3,34	3	3,3	3,3

* Objetivo para 2025 en revisión, pendiente del despliegue de contadores digitales.

4.2 Reporting

En Nedgia, los temas relacionados con el medioambiente, la responsabilidad social y el buen gobierno se tratan de manera integral y sistemática gracias al modelo de control y transparencia. Todos los empleados pueden acceder a los indicadores de desempeño de la compañía, que incluyen los 17 indicadores del Plan de Sostenibilidad que se reportan al Consejo. El compromiso con la transparencia y la toma de decisiones basadas en aspectos éticos y sostenibles se materializan mediante la información y la práctica de rendir cuentas a todos los grupos de interés.

Para llevar a cabo dicho reporting, Nedgia cuenta con diversas herramientas:

Objetivo Nedgia 2025: alcanzar un **62% de digitalización** de las operaciones. En **2023** ya ha llegado al **22%**

REUNIONES ESG CON ACCIONISTAS

Además de los consejos periódicos, Nedgia mantiene reuniones monográficas sobre el Plan de Sostenibilidad con sus accionistas para garantizar la transparencia y mantenerles informados sobre los avances en los compromisos de sostenibilidad.

PROVEEDORES LOCALES

La compañía se compromete a generar empleo en cada uno de los territorios en los que desarrolla su actividad y contribuir así al desarrollo económico local. Nedgia favorece la compra a proveedores locales que forman parte de la cadena de suministro. Aplica una política de gestión responsable con el objetivo de minimizar riesgos y de garantizar la mejor gestión en áreas esenciales como el medio ambiente, la seguridad, los derechos humanos, las prácticas laborales y la lucha contra la corrupción.

DIGITALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES

Los nuevos contadores digitales mejoran la experiencia de cliente con una lectura más precisa, y ofrecen servicios adicionales como el monitoreo del consumo y una mayor eficiencia en los procesos. El incremento de estos contadores impulsa la transformación digital de la gestión de las redes de gas desde la gestión y explotación de la red hasta el desarrollo de todas las operaciones.

4.3 Gestión de riesgos

Avanzar en seguridad es una de las prioridades de Nedgia, cuyo modelo de gestión del riesgo, en línea con el del Grupo Naturgy, está orientado a garantizar que los factores de riesgo relevantes se identifiquen de forma correcta, se evalúen y se gestionen.

El sistema integral de gestión y control del riesgo consta de varios elementos:

Risk Governance & Management

Establece un mecanismo de gobierno y gestión del riesgo para todas las tipologías de riesgos y negocios.

Risk Assessment

Es la metodología que identifica, evalúa y mide los riesgos a través de procedimientos específicos.

Risk Appetite

Define la tolerancia al riesgo a través de la fijación de límites para las categorías de riesgo más relevantes, considerando la naturaleza del riesgo y los objetivos del negocio.

Risk Reporting

Reporte y monitorización sistemática y periódica del riesgo en diferentes niveles de gestión: unidades de negocios, corporativas, Presidencia y Consejo.

Como parte del Grupo Naturgy, Nedgia cuenta con órganos de gestión de riesgos que integran la visión de Gobierno, Riesgos y Cumplimiento. Estos órganos tienen responsabilidades bien definidas que permiten una visión integrada de los procesos del grupo, de los controles existentes y de los riesgos asociados. Gestionar estos factores contribuye a la predictibilidad y sostenibilidad en el desempeño operativo y financiero de la compañía.

4.3.1 Incremento de la ciberseguridad

En un mundo cada vez más digital, se multiplican las oportunidades, pero también los riesgos. La gestión de la ciberseguridad y la protección de la información y las infraestructuras es prioritaria para Nedgia. El aumento de las amenazas y riesgos y el mayor número de dispositivos conectados a la red lleva a incrementar aún más sus sistemas de defensa. La compañía, como todo el Grupo Naturgy, cuenta con un sistema de gobierno de la ciberseguridad global.

El **Plan de Ciberseguridad de Nedgia**, actualizado según las últimas exigencias en esta materia, está incluido en su Plan de Sostenibilidad 2022-2025. El objetivo es incrementar la prevención, protección e investigación en materia de ciberataques. De esta manera, se refuerza la resiliencia en los entornos digitales para asegurar la protección de todos sus activos.

Nedgia tiene tres prioridades estratégicas en materia de ciberseguridad:

- **Ser una organización ciberresiliente:** asegurar la continuidad operativa ante cualquier ciberataque.
- Garantizar la seguridad en la **cadena de suministro**.
- **Cumplir con los diferentes marcos normativos** de ciberseguridad a nivel nacional e internacional.

Para cumplir estas prioridades, se actúa sobre cuatro ejes:

Cadena de suministro

Cláusulas de ciberseguridad integradas en el proceso de contratación de la cadena de suministro de servicios y materiales hay cláusulas de ciberseguridad

Personas

La concienciación de los empleados y el conocimiento de los riesgos son la mayor medida de prevención

Infraestructuras críticas

Refuerzo de las medidas de protección sobre aquellas infraestructuras y activos considerados críticos

Resiliencia

Mejorar el nivel de resiliencia de la organización en caso de incidentes de ciberseguridad

Objetivo Nedgia 2025: alcanzar un índice de madurez en **ciberseguridad** de 3,3. En **2023** ya ha llegado al **3,34**

Para reforzar y mejorar su estrategia de ciberseguridad, Nedgia realiza cada año una autoevaluación, **Cyber Assessment Check**, con el objetivo de medir su grado de madurez en relación con los objetivos de su plan de ciberseguridad. Esta operación la lleva a cabo una auditora independiente que toma como referencia el marco de ciberseguridad que establece el National Institute of Standards and Technology (NIST). El objetivo es cuantificar el nivel de madurez en estos conceptos:

- **Identificar.** Desarrollar la comprensión organizativa necesaria para gestionar el riesgo de ciberseguridad para sistemas, activos, datos y capacidades.
- **Proteger.** Implementar las salvaguardas apropiadas para asegurar la entrega de servicios de infraestructuras críticas.
- **Detectar.** Aplicar las actividades apropiadas para identificar un evento de ciberseguridad.
- **Responder.** Desarrollar acciones adecuadas respecto a un suceso de ciberseguridad detectado.
- **Recuperar.** Identificar las actividades apropiadas para mantener los planes de resiliencia y para restaurar cualquier capacidad o servicio que se haya deteriorado debido a un incidente de ciberseguridad.

4.4 Compliance

El cumplimiento de la normativa es esencial para prevenir y solucionar posibles riesgos legales y malas praxis en las empresas. Nedgia, como parte del Grupo Naturgy, tiene un profundo compromiso con el *compliance*. El grupo garantiza que el cumplimiento en materia de integridad y confianza se realiza de manera coordinada. La compañía se guía por su **Código Ético** y cuenta con un modelo de gestión de *compliance* para asegurar un enfoque homogéneo en toda la organización.

El Código Ético es la base del cuerpo normativo del grupo, que se complementa con otras políticas como el **Código Ético del Proveedor, el Modelo de Prevención Penal, la Política de Compliance y la Política de Anticorrupción**, entre otras. Estas normas y modelos de control garantizan la eficacia de las operaciones en todos los ámbitos de la compañía.

El sistema de control de la compañía y la normativa interna y externa están sometidos a una auditoría interna que los evalúa de manera independiente y objetiva.

Asimismo, Nedgia, en línea con el Grupo Naturgy, cumple de forma rigurosa sus obligaciones tributarias mediante una estrategia fiscal y una **Política de Control y Gestión de Riesgos Fiscales**. El compromiso con la integridad también implica considerar los riesgos potenciales que la actividad de la compañía puede tener sobre las personas y el entorno. En este contexto, la **Política de Derechos Humanos** del Grupo Naturgy tiene en cuenta a los grupos de interés y a los más vulnerables.



POLÍTICA DE COMPLIANCE

Establece los roles y las responsabilidades del sistema de gestión de *compliance*. El objetivo es fomentar una cultura de cumplimiento, prevenir incumplimientos normativos y proteger a la organización de sanciones, pérdidas económicas y daños reputacionales. En este aspecto, las actividades de prevención, detección, supervisión, formación y respuesta son esenciales.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

Dispone los principios para todos los empleados y directivos del Grupo Naturgy para asegurar el cumplimiento de la legislación nacional e internacional en la materia. El objetivo es guiar la conducta de empleados y administradores de la compañía frente a prácticas corruptas mediante acciones de prevención, detección, investigación y remedio.

POLÍTICA DE ATENCIONES EMPRESARIALES

Implanta las condiciones para que los administradores y empleados puedan aceptar u ofrecer atenciones empresariales a contrapartes de negocios, dentro del marco de sus funciones profesionales. Se busca evitar cualquier influencia inapropiada en sus relaciones comerciales, profesionales y administrativas, tanto con entidades públicas como privadas. Además, deben cumplir con los principios establecidos en el Código Ético, la Política de Cumplimiento y la Política Anticorrupción.

POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS

El objetivo es desarrollar las pautas establecidas del Código Ético del Grupo Naturgy, que señala la importancia de que los empleados actúen con lealtad y defiendan los intereses de la empresa.

PROCEDIMIENTOS DE DUE DILIGENCE DE LA CONTRAPARTE

Garantizan que en todas las áreas del Grupo Naturgy se realicen de manera eficiente y consistente los análisis, evaluaciones de riesgo de corrupción y reputación, así como su seguimiento, cuando se involucren terceros en las relaciones comerciales de las empresas que lo conforman.

CÓDIGO ÉTICO DEL PROVEEDOR

Marca las directrices para promover un comportamiento ético en los proveedores, contratistas y colaboradores externos. Este código recoge los compromisos del Pacto Mundial de Naciones Unidas y establece directrices de conducta en áreas sociales, laborales, éticas, de buen gobierno, seguridad y salud, y medio ambiente y calidad.

“Gracias a mi trabajo genero muchas interacciones con casi todas las unidades operativas de la empresa, así como contactos con las comercializadoras. Además, he de estar al día regulatoriamente hablando y en contacto estrecho con sistemas para posibles incidencias... todos estos condicionantes hacen que en Nedgia la gestión sea muy dinámica y entretenida”.



Xavier Olivé

Gestión de Ingresos

Sobre esta memoria

Por segundo año consecutivo, Nedgia² presenta su Memoria de Sostenibilidad con el objeto de dar a conocer a todos los grupos de interés y con total transparencia los hechos e hitos más relevantes relativos a aspectos ambientales, sociales y de gobernanza ocurridos durante el ejercicio de 2023. Para su elaboración se han seguido tanto los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), como los Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Asimismo, se han tenido en cuenta los requerimientos establecidos por la Ley 11/2018 sobre información no financiera.

Esta Memoria, realizada de forma voluntaria, recoge datos presentados en el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera de Naturgy 2023.

2. Nedgia está participada en un 99,99% por Holding de Negocios de Gas, S.A. que comprende todas las sociedades del Grupo Naturgy que ejercen la distribución y transporte de gas en España.





nedgia
Grupo Naturgy