

Informe de Sostenibilidad
México 2024

01
Carta del Director General

6

02
Destacados 2024

8

03
Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor

12

04
Cumplimiento y anticorrupción

36

05
Compromiso con las personas

44

06
Cuidado del Medio Ambiente

62

07
Acerca de este informe

74

08
Anexos

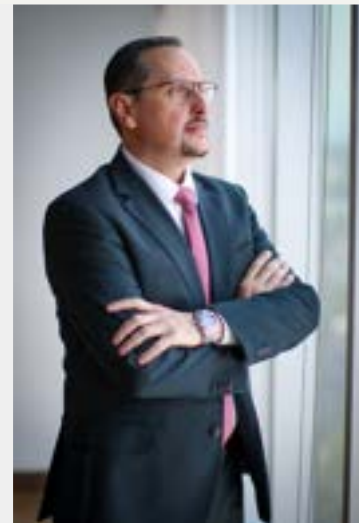
78

- 78 Carta de verificación
- 80 Índice de contenidos GRI
- 84 Índice NIIF S1 y S2
- 90 Índice de Pacto Mundial

(2-22)



A lo largo de este año, reafirmamos nuestro liderazgo como el principal distribuidor de gas natural en el país, alcanzando un total de 1,580,899 clientes.



Me es grato presentar el informe de Sostenibilidad 2024 de Naturgy México, un documento que refleja con claridad nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, la transición energética, la responsabilidad social y el bienestar de las comunidades en las que operamos.

En un entorno cada vez más dinámico y desafiante, hemos mantenido el rumbo con responsabilidad, priorizando la eficiencia operativa, la seguridad energética y el respeto por el medio ambiente. A lo largo de este año, reafirmamos nuestro liderazgo como el principal distribuidor de gas natural en el país, alcanzando un total de 1,580,899 clientes incluyendo más de 2,600 industrias, y extendiendo nuestra red de distribución a 23,317 km en 10 estados de la República Mexicana.

Mantenemos una relación abierta y constructiva con las autoridades, cumpliendo estrictamente con la regulación vigente y adaptándonos de manera proactiva a los nuevos marcos normativos del sector energético. Esta visión responsable nos permite no solo operar con solidez, sino también anticipar tendencias y prepararnos para los retos del futuro.

Nuestro modelo de negocio integra la sostenibilidad como un pilar estratégico; apostando por la innovación, la eficiencia energética y la atención cercana a nuestros clientes, con el objetivo de continuar siendo un actor clave en la transición energética de México. Somos conscientes de que los desafíos son importantes, pero

03 •

Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor



En Naturgy México, **buscamos facilitar la vida de nuestros clientes** brindándoles un servicio más eficiente, cómodo y seguro. Por ello, somos la distribuidora con mayor participación en el mercado mexicano.

3.1. Presentación (2-6)

Somos el primer distribuidor de gas natural en México con 1,580,899 clientes y una red que alcanzó los 23,317 kilómetros en 2024. Entre los usuarios de red de distribución y equipos accesorios tendidos; están hogares, comercios e industrias.

Distribuimos y comercializamos gas natural en distintas zonas geográficas de distribución (ZGD) en México, mediante 8 permisos que nos han sido otorgados por la Comisión Reguladora de Energía (CRE), actualmente Comisión Nacional de Energía (CNE), en 10 estados del país.

Nuestro modelo de negocio, centrado en la creación de valor, está comprometido con el desarrollo sostenible y el progreso de las comunidades donde operamos, garantizando el suministro de energía competitiva, segura y con el máximo respeto al medio ambiente.

Transforming together

Nuestros valores

- **Forward Vision:** innovando para un futuro mejor.
- **People Oriented:** transformando desde el lado más humano.
- **Excellence Driven:** trabajando con excelencia.
- **One Planet:** por una sociedad más sostenible.

3.2. Soluciones eficientes (2-6)

En Naturgy México ofrecemos soluciones eficientes y sostenibles que responden a las necesidades actuales de nuestros clientes y que promueven el desarrollo de las comunidades en donde operamos, a la vez que impulsan una transición energética sostenible.

Esto es posible debido a que el gas natural es el combustible fósil más limpio y uno de los más abundantes del mundo. Se compone en un 90% de metano, y es una sustancia incolora, inodora, no tóxica y más ligera que el aire. Con el objetivo de garantizar un suministro seguro, antes de su distribución se le

Mediante nuestro **Centro de Control de Distribución** (CCD) controlamos y optimizamos la red para asegurar la continuidad y calidad del suministro, garantizando:

- Condiciones de operación de la red de distribución.
- Sistema de odorización del gas natural.
- Calidad del gas natural.

Buscamos promover el cuidado de los recursos naturales y el bienestar de las personas. Por ello, como parte de nuestra actividad, desarrollamos campañas permanentes de concientización dirigidas a nuestros clientes; con el fin de fomentar el uso responsable del gas, especialmente durante la temporada invernal, cuando el consumo tiende a incrementarse debido a las bajas temperaturas.



1

Distribución y comercialización de gas natural
Brindamos un suministro de gas natural seguro, continuo y eficiente a hogares, empresas e industrias, cumpliendo con los más altos estándares de calidad y seguridad.

2

Soluciones de eficiencia energética para la industria
Somos líderes en el desarrollo de tecnologías que optimizan el consumo energético, entre las que destacan:

- **Climatización:** Utiliza generadores y absorbedores para procesos de refrigeración, operando con diversas fuentes de energía. Esta solución reduce la demanda eléctrica y el impacto ambiental. Ideal para sectores como autopartes, hotelería, salud, educación y comercio.
- **Aire caliente:** Tecnología eficiente para procesos industriales, especialmente útil en sectores como el automotriz, de autopartes, materiales de

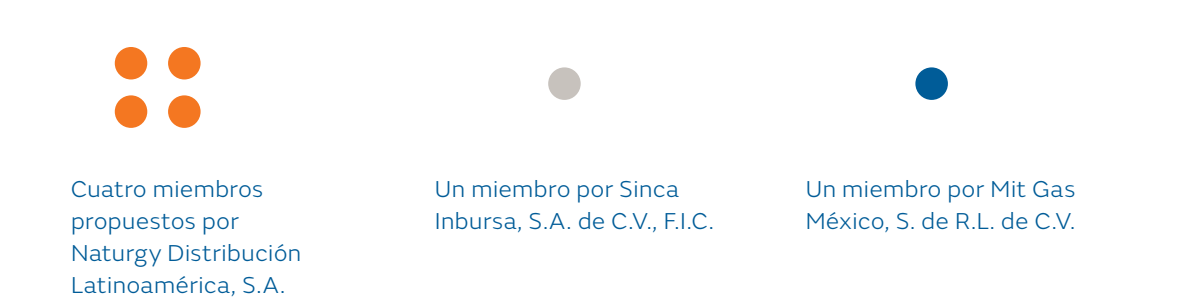
3.4 Estructura de gobernanza

(2-9), (2-10) y (2-11); NIIF S1 27 (a) y NIIF S2 6 (a)

La Dirección y Administración de nuestras sociedades está a cargo de un Consejo de Administración, el cual sesiona cuatro veces al año o cuando lo solicite cualquiera de sus miembros. Los integrantes del Consejo son propuestos y votados en la Asamblea Anual de Accionistas.

Conforme a los estatutos sociales, el Consejo de Administración cuenta con las facultades y obligaciones que se establecen en los ordenamientos legales aplicables, incluyendo facultades amplias para actos de administración, pleitos y cobranzas y facultades amplias para suscribir, otorgar y endosar títulos de crédito y otorgar poderes.

Actualmente, el Consejo está conformado por seis miembros propietarios y sus respectivos suplentes, distribuidos de la siguiente manera:



Miembros del Consejo	Hombres	Mujeres
Consejeros	82%	18%
Directivos relevantes	89%	11%

Como resultado, Grupo Naturgy ha identificado un total de 26 subtemas materiales, de los cuales nueve son considerados de especial relevancia para la compañía, y materiales tanto desde la perspectiva de impacto como financiera.

1. Energía.
2. Mitigación del cambio climático.
3. Adaptación al cambio climático.
4. Impactos sobre el estado de las especies.
5. Entradas de recursos, incluida la utilización de los recursos.
6. Impactos relacionados con la información para los consumidores y/o usuarios finales.
7. Cultura corporativa.
8. Corrupción y soborno.
9. Ciberseguridad.

En este informe nos apegamos a los temas materiales identificados por Grupo Naturgy. El Informe de doble materialidad del Grupo será complementado con uno específico para Naturgy México durante el 2025.

Estamos trabajando para alinearnos con la nueva normativa de México en relación con las Normas “NIIF S1 y NIIF S2 Requerimientos Generales para la Información Financiera a Revelar relacionada con la Sostenibilidad y el Clima”.

Nuestro Plan de Sostenibilidad 2025-2027 da respuesta a los impactos, riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y el clima de México y a los desafíos globales en materia de transición energética y cambio climático.

Riesgos y oportunidades en relación con la sostenibilidad y el clima				
Tema	R/O	Definición	Cadena de valor	Horizonte temporal
Adaptación al cambio climático	R	Daños en las instalaciones, pérdida de producción y/o interrupción prolongada del negocio de generación y distribución de energía a causa de vientos extremos, ciclones tropicales, inundaciones, precipitaciones extremas e		

3.6 Grupos de interés y alianzas

(2-29)

En Naturgy México entendemos la sostenibilidad como un modelo de gestión que genera valor compartido para todos los actores con los que nos relacionamos. Este enfoque se sustenta en relaciones de confianza, construidas a partir de la transparencia, el diálogo constante y la búsqueda de beneficios mutuos.

Nuestro compromiso con los grupos de interés se formaliza a través de la Política de Responsabilidad Corporativa, que establece los principios y pautas de actuación para mantener una relación ética, responsable y sostenible con cada uno de ellos. Evaluamos de forma continua su identificación y priorización, e incorporamos activamente sus expectativas y demandas en nuestra toma de decisiones, con el fin de anticipar impactos, gestionar riesgos y fortalecer nuestra contribución al desarrollo social y ambiental.

Continuamente revisamos nuestra involucración con los grupos de interés, manteniendo actualizados canales de comunicación adecuados para cada uno de ellos.

Grupo de interés	Acciones y herramientas de comunicación
Accionistas e inversionistas	- Oficina de Accionistas. - Correo. - Cartas e informes. - Reuniones.
Directores	- Correo. - Llamadas. - Reuniones. - Intranet.
Proveedores y contratistas	- Correo. - Llamadas telefónicas. - Reuniones. - Radio. - Redes sociales. - Buzón de sugerencias. - Festejos. - Cartas e informes. - Plataformas especializadas.
Colaboradores y familias	- Correo. - Llamadas telefónicas. - Reuniones. - Intranet. - Redes sociales. - Línea de denuncia y buzón de sugerencias. - Festejos. - Cartas e informes. - Plataformas especializadas.

Sindicatos	- Correo. - Llamadas telefónicas. - Reuniones. - Redes sociales.
Clientes	- App Naturgy Contigo. - Atención telefónica. - Centros de atención. - Página web/ Oficina virtual www.naturgy.com.mx - ChatbotNatu. - Correo. - Reuniones. - Radio. - Redes sociales. - Festejos. - Cartas e informes. - Foros y congresos. - Plataformas especializadas. - Línea de denuncia y buzón de sugerencias.
Comunidades	- Reuniones e información “puerta por puerta”. - Radio. - Redes sociales. - Línea de denuncia y buzón de sugerencias. - Festejos. - Cartas e informes. - Gestión social de proyectos.
Competidores	- Organizaciones sectoriales. - Foros y congresos. - Plataformas especializadas.
Organismos reguladores	- Reuniones. - Foros y congresos.

Alianzas

(2-28)

En Naturgy estamos comprometidos en aportar soluciones y compartir conocimiento para contribuir al desarrollo económico y social de México.

Es por eso que, como empresa líder en nuestro sector, participamos activamente en reuniones, foros y congresos junto a empresas de la industria y de otros rubros.

Actualmente, somos miembros activos de 10 entidades empresariales.

- Asociación Mexicana de Energía (AME).
- Asociación Mexicana de Gas Natural (AMGN).
- Asociación Mexicana de Hidrógeno y Transición Energética.
- Asociación Mexicana de Parques Industriales Privados (AMPIP).
- Cámara Española de Comercio, A.C. (CAMESCOM).
- Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX), en su Comisión de Energía.
- Consejo Coordinador Empresarial (CCE), en su Comisión de Energía.
- Consejo Mexicano de la Energía (COMENER).
- Consejo Nacional de Biogás.
- Red de Pacto Mundial de las Naciones Unidas en México.

3.7 Presencia en índices y reconocimientos

Nuestro trabajo a favor de la sostenibilidad es reconocido por los mercados internacionales. Agencias de *rating* evalúan el desempeño de Naturgy en materia ASG; otorgando una valoración positiva que contribuye al reconocimiento externo de nuestra evolución.

Como parte de Grupo Naturgy, hemos sido reconocidos por Ecovadis con su medalla de Oro, lo que nos sitúa entre

Grupo Naturgy

Principales magnitudes operativas	2023	2024
Distribución de gas [GWh]	378,390	392,953
Red de distribución de gas [km]	136,970	137,567
Puntos de suministro de gas (en miles)	11,060	11,066

Principales magnitudes económicas	2023	2024
Importe neto de la cifra de negocios [MEUR]	22,617	19,267
Beneficio operativo bruto (Ebitda) [MEUR]	5,475	5,365
Inversiones (CAPEX)1 [MEUR]	2,747	2,280
Beneficio neto [MEUR]	1,986	1,901
Dividendo pagado [MEUR]	1,454	1,357
Cotización de la acción a 31 de diciembre [EUR]	27.00	23.38
Beneficio por acción [EUR]	2.07	1.98

1. La definición de estas medidas alternativas de rendimiento han sido redefinidas para mejorar el reflejo del esfuerzo inversor de los negocios del Grupo.

El EBITDA disminuyó un 5.8% debido a la actualización regulatoria de tarifas, menores márgenes de suministro y una evolución negativa del tipo de cambio. Estos efectos negativos se ven parcialmente compensados por la evolución

De igual manera, mediante encuestas periódicas, medimos continuamente el servicio, identificamos áreas de mejora, evaluamos nuestro rendimiento y resolución de problemas y fomentamos la escucha.

En 2024, las reclamaciones de clientes registradas disminuyeron significativamente, pasando de 182,532 casos en 2023 a 134,313, lo que representa un descenso del 26%. Asimismo, el tiempo medio de resolución de las reclamaciones disminuyó de 4 a 3 días.

Las tecnologías implementadas como un CRM *Integral Service de Salesforce* y *Genesys Cloud*, han permitido mantener controles de calidad y mejorar nuestros indicadores clave en el desempeño de la atención y satisfacción al cliente.



Las reclamaciones recibidas descendieron un 26% y el tiempo medio de resolución pasó de 4 a 3 días.

Número de reclamaciones

(417-2) y (417-3)

Reclamaciones y tiempo de resolución	2023	2024
Número total de reclamaciones	182,532	134,313
Tiempo medio de resolución (días)	4.0	3.0

Canales de atención de las reclamaciones (%)	2023	2024
Vía telefónica	66.91	56.31
Medios digitales	21.17	23.17
Centros de atención presencial	11.73	

Mantenemos una buena relación con el Sindicato de Trabajadores de la Industria del Gas, Similares y Conexos de la República Mexicana (afiliados a la Confederación de Trabajadores de México (CTM), con el que celebramos contratos colectivos de trabajo revisables en su integridad cada 2 años y respecto de salarios cada año.

Empleados por género	Hombres	%	Mujeres	%	Total
2023	291	66.13	149	33.86	440
2024	285	62.09	174	37.91	459

Empleados por tipo de contrato					
2023			2024		
Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Número de empleados fijos			Número de empleados fijos		
291	149	440	285	174	459
Número de empleados fijos a tiempo completo			Número de empleados fijos a tiempo completo		
291	149				



www.naturgy.com.mx

