



Transformamos
el mundo a través
de un uso sostenible y
eficiente de la energía



- 4 Carta del Director General
- 8 Destacados 2022
- 10 ¿Quiénes somos?
- 34 Orientados a las personas
- 50 Compromiso con el medio ambiente
- 58 Acerca de este informe
- 64 Índice de Contenidos GRI
- 70 Carta de verificación

Carta del Director General

[2-22]

El 2022 estuvo marcado por el fin de las restricciones que obligó la pandemia provocada por el virus SARS-COV2 y, al mismo tiempo, por la guerra en Ucrania que generó una crisis energética y alza de precios que ha repercutido en todo el mundo, incluido México.

En este contexto, en Naturgy México hemos cumplido 25 años con el orgullo de ser la principal empresa distribuidora de gas natural en el país, ofreciendo nuestros servicios en 10 estados de la República Mexicana y ampliando a más de 23 mil kilómetros la red de distribución en operación.

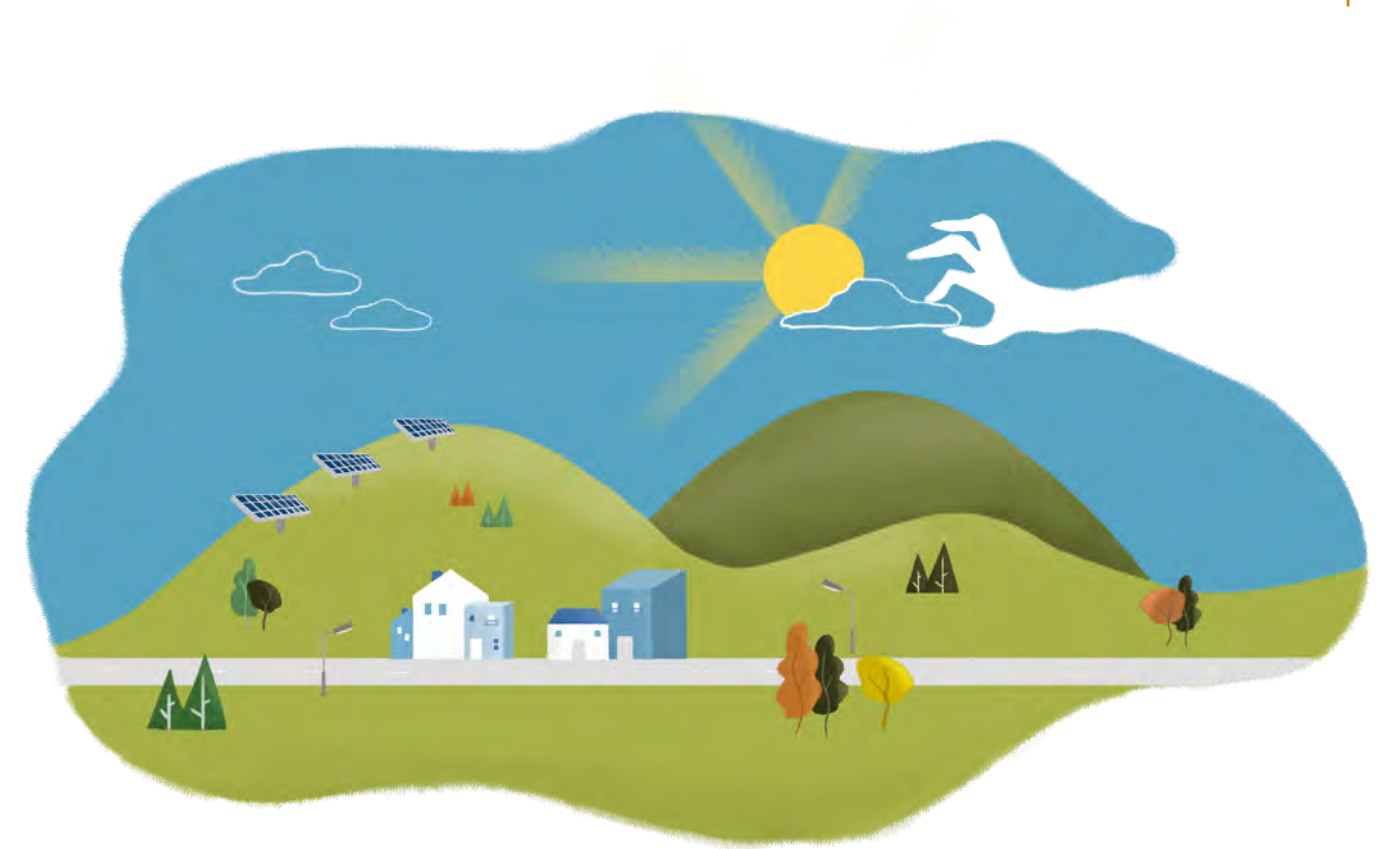
Este aniversario nos motiva a persistir en la contribución al desarrollo y bienestar de la sociedad, desde unos pilares sólidos, asentados en nuestro Plan Estratégico 2021-2025, y continuar impulsando la transición energética para seguir brindando energía a México.



En Naturgy nos debemos a nuestros más de un millón y medio de clientes, con los que estamos comprometidos en ofrecerles un servicio excelente. Para ello, hemos fortalecido los canales de comunicación y hemos puesto en marcha un único *Call Center* que centraliza toda la gestión telefónica y refuerza la calidad de la atención.

Hemos potenciado las inversiones con montos superiores a los mil cuatrocientos millones de pesos en nuevas infraestructuras y mantenimiento para llegar cada día más lejos en el servicio a nuestros usuarios y garantizar la seguridad del suministro, de nuestros colaboradores y las comunidades.

Nada de esto sería posible sin el talento de nuestro equipo, al que queremos seguir impulsando. Con esta meta,



en 2022 lanzamos el programa *Happy Force*, con la finalidad de reconocer y motivar el trabajo de nuestros colaboradores, además de continuar apostando por su capacitación, con más de 6,000 horas de formación.

El compromiso de nuestra compañía con las personas, se ha visto reconocido, un año más, y ya son 14, como una de las mejores empresas del Ranking Súper Empresas 2022, "Lugar donde todos quieren trabajar", de la revista *Expansión*. Este logro destaca el cuidado y bienestar de los colaboradores como una de nuestras prioridades.

Asimismo, hemos obtenido el reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable (ESR), que otorga el Centro Mexicano de la Filantropía (CEMEFI). Un logro que hemos mantenido durante 17 años consecutivos y que nos obliga a reforzar y mejorar nuestro compromiso con la sociedad, el medioambiente y todos nuestros grupos de interés.

En Naturgy, la sostenibilidad forma parte de nuestra visión a futuro. El Plan de Sostenibilidad establece los objetivos que guían a la compañía, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible fijados por Naciones Unidas y el Plan Estratégico, para continuar la transición hacia un modelo de economía circular, baja en carbono y digital para garantizar a nuestros clientes, energía competitiva y respetuosa con el medio ambiente.

Naturgy 
Transforming together



Estamos comprometidos con el riguroso cumplimiento ambiental, la minimización de los impactos sobre las personas y la naturaleza, la preservación de la biodiversidad, la optimización del consumo de los recursos naturales y la prevención de la contaminación.

Haciendo honor a nuestro propósito, *Transforming together*, en 2022 continuamos transformando nuestro modelo de negocio hacia uno cada vez más sostenible y digital desde nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial, el Respeto a los Derechos Humanos, los Principios y Derechos fundamentales en el trabajo, el cuidado del medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Estos 10 Principios son una guía indispensable para hacer frente a los desafíos actuales que tenemos como sociedad y que ameritan la transformación del mundo a través de la energía, abordando el reto de la transición energética y las demandas de la sociedad, nuestros colaboradores, usuarios, accionistas y otros grupos de interés.

De todos estos temas, impactos y avances en materia Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG), le informamos en este Informe de Sostenibilidad 2022, que refleja nuestro compromiso, trabajo y enfoque estratégico.

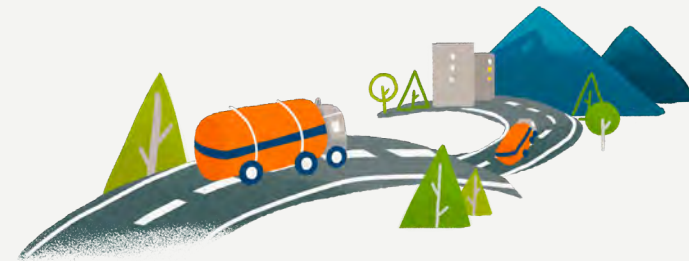
Seguiremos trabajando para garantizar el bienestar de las personas, el progreso de las empresas, de la sociedad y la sostenibilidad del planeta; llevando energía que transforma e impulsa la vida de hogares, comunidades, comercios, industrias y gobiernos.

Agradecemos de antemano su interés en seguir nuestra evolución, y en el contexto de transparencia en el que trabajamos, les invito a ver el detalle de nuestras iniciativas y los resultados de nuestros proyectos llevados a cabo en 2022.

Alejandro Peón Peralta
Director General de Naturgy México.



1.5 millones de usuarios confían en nuestros servicios.



23,094 km conforman nuestra red de distribución.

Destacados 2022



Llevamos energía a 10 estados de la República Mexicana.

1,405 millones de pesos en inversiones totales.



100 toneladas de residuos recicladas.



6,071 horas de capacitación a nuestro equipo.



30,63% de nuestros colaboradores son mujeres.

95% de nuestras compras se realizan a proveedores locales.

Un único Call Center para mejorar la calidad de la atención.



¿Quiénes
somos?





Estructura corporativa y modelo de negocio

[2-1, 2-2, 2-6]

Se conoce como Naturgy México a las empresas Naturgy México, S.A. de C.V. y a sus subsidiarias Comercializadora Metrogas S.A. de C.V. y Naturgy Servicios S.A. de C.V., todas ellas sociedades anónimas de capital variable, constituidas conforme a las leyes de México.

Es una empresa subsidiaria de Naturgy Distribución Latinoamérica, S.A., quien a su vez es subsidiaria de Naturgy Energy Group, S.A. (Grupo Naturgy), todas integrantes del grupo empresarial conocido como Grupo Naturgy. Cuenta con una participación de Mit Gas México, S. de R.L. de C.V. (Mitsui) y Sinca Inbursa, S.A. de C.V. Fondo de Inversión de Capitales (Sinca Inbursa).

Los accionistas de Naturgy México:

- 70.87% Naturgy Distribución Latinoamérica S.A.
- 15.00% Mit Gas México, S, de R.L. de C.V.
- 14.12% Sinca Inbursa, S.A. de C.V., F.I.C.

Somos un grupo energético multinacional sostenible e innovador, pionero en la distribución del gas natural y generación de electricidad, con presencia en 20 países y más de 175 años en el mercado.

Ofrecemos una amplia gama de servicios con valor añadido que garantizan un suministro constante de energía como un motor del desarrollo de nuestro

entorno y la innovación, contribuyendo a una transición energética sostenible. Durante 2022, hemos celebrado el 25 aniversario de Naturgy en México. En este tiempo, nos hemos convertido en el primer distribuidor y comercializador de gas natural en el país con consumos de hasta 5,000 GJ/año, por medio de nuestra red de distribución y equipos accesorios tendidos.

Actualmente ofrecemos energía de forma eficiente en 10 estados de la República, 52 ciudades y alcaldías del país mediante una red de distribución de gas natural de 23,094 kilómetros, que permite satisfacer las necesidades energéticas de 1.5 millones de usuarios, entre los que hay más de 10 millones de personas, entre hogares, comercios y 2,301 industrias y comerciales grandes.

El siguiente mapa identifica los estados y algunos de los municipios en los que Naturgy distribuye gas natural en México.



¿Qué hacemos?

[2-6]

Nuestra misión está enfocada a:

Atender las necesidades energéticas de la sociedad, mediante productos y servicios de alta calidad que cumplan con los estándares de seguridad y confiabilidad, siendo amigables con el medio ambiente.

Estar al lado de nuestros colaboradores, brindarles oportunidades de crecimiento, promover la diversidad y la inclusión, y aprovechar al máximo sus habilidades y capacidades.

Escuchar a nuestros accionistas, tomar decisiones estratégicas basadas en la rentabilidad a largo plazo, gestionar de manera eficiente los recursos financieros y operativos.

Operamos en los mercados regulados y liberalizados de gas natural, ofreciendo a nuestros clientes soluciones y servicio con valor que vuelven más eficiente el consumo de energía, principalmente en los siguientes ámbitos:

- Distribución y comercialización de gas natural.
- Soluciones de eficiencia energética.
- Movilidad sostenible: Infraestructura, aprovechamiento y comercialización de Gas Natural Vehicular (GNV) para una movilidad sostenible. Actualmente contamos con 2 estaciones en el país.

El gas natural es una mezcla de hidrocarburos constituida en un 90% por gas metano y constituye el combustible más puro y abundante en el mundo.

Es un producto incoloro e inodoro, no tóxico y más ligero que el aire. Antes de ser distribuido para su consumo, se le agrega un odorizante (mercaptano) que le



proporciona su olor característico con el fin de ser detectable. Somos una empresa que actúa de forma responsable y transparente, con ciudadanía global, promoviendo el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores y el cuidado del medio ambiente, contribuyendo positivamente al desarrollo de México.

En Naturgy somos conscientes de los retos que afrontamos como el cambio climático, la transición energética y la sostenibilidad.

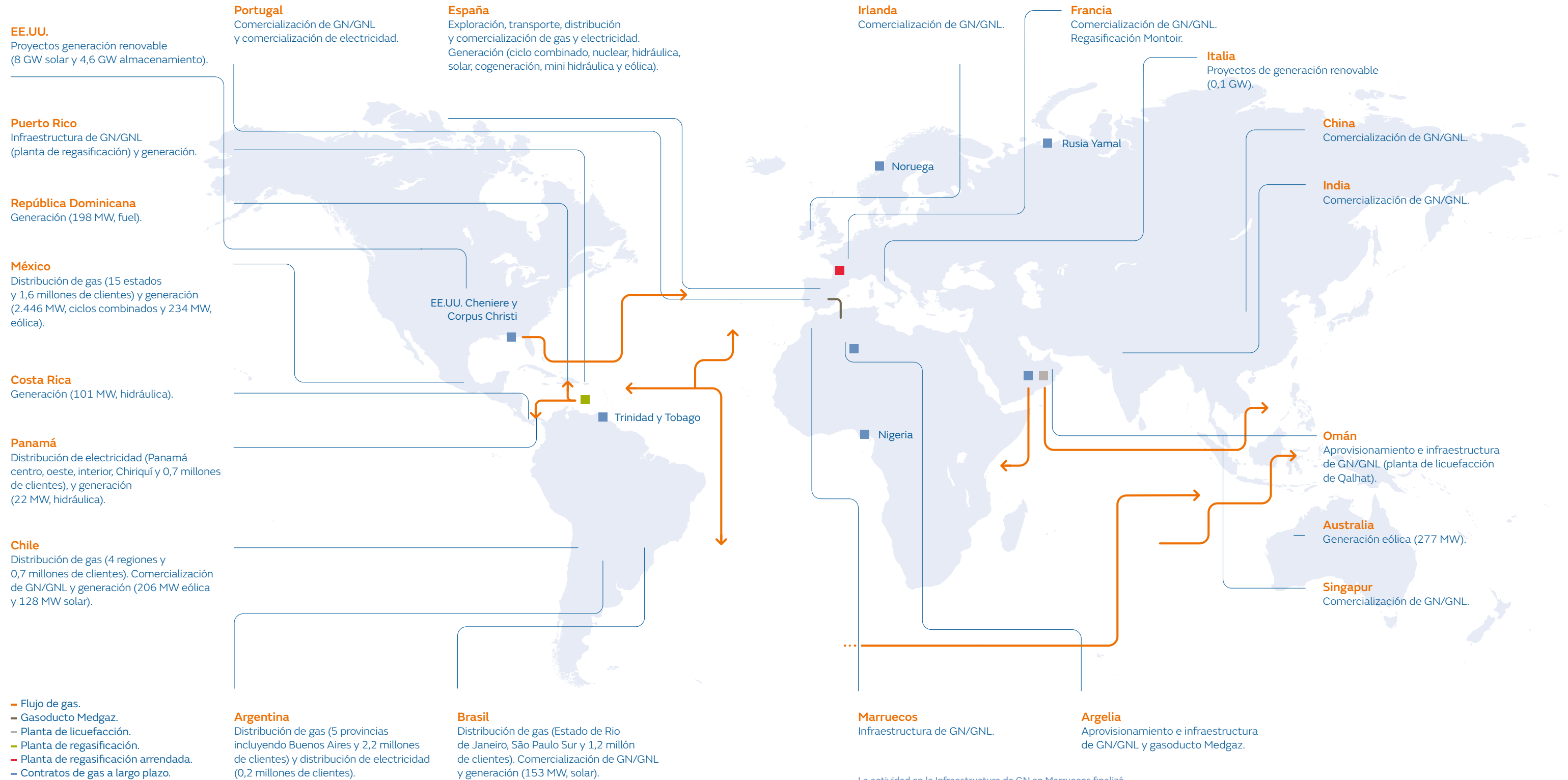
Por ello, estamos trabajando para identificar nuevas oportunidades y modelos de negocio, desarrollando soluciones que contribuyen al desarrollo sostenible y bienestar de la sociedad.

Presencia mundial

[2-1]

Grupo Naturgy está presente en 20 países y 5 continentes, a través de proyectos de generación renovable, infraestructuras de generación, distribución y comercialización de gas.

Presencia geográfica



Nuestro propósito

“Transforming together” (transformando juntos), establecido durante la elaboración del Plan Estratégico 2021-2025, se enfoca en la transformación del mundo a través de la energía, mismo que pretende dar respuesta al desafío del cambio climático, el reto de la transición energética y las demandas de la sociedad y los clientes para el desarrollo de las comunidades donde operamos, mediante un negocio sostenible.

¿Cómo somos? Nuestros valores

Forward visión:
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.

Compromisos ASG

[2-22]

Ser una empresa con más de 175 años de historia refleja la capacidad de adaptación a los profundos cambios ambientales, sociales y económicos, y a una voluntad de innovación que tenemos en Naturgy para reconocerlos y anticiparnos a los mismos, nos transformamos constantemente, a través de una gestión sólida y una visión estratégica.

El Plan Estratégico y el Plan de Sostenibilidad reflejan los compromisos de Naturgy con el medio ambiente, la sociedad y la gobernanza (ASG).

La sostenibilidad vertebró toda nuestra estrategia y está integrada en todas las áreas de la empresa permitiendo aumentar la implicación y el compromiso de todos nuestros grupos de interés hacia la búsqueda de soluciones para la transición energética.

Actualmente, uno de los mayores retos a nivel mundial, es el combate al cambio climático y al calentamiento global. Por ello, debemos transitar a un modelo de negocio que pueda tenerlos en cuenta para seguir afrontando el futuro con éxito.

En Naturgy asumimos los nuevos desafíos ambientales con un enfoque preventivo en los procesos y negocios. Reflejamos nuestro compromiso con la sostenibilidad cumpliendo rigurosamente la legalidad, reduciendo nuestra huella ambiental, preservando la biodiversidad y cuidando del entorno.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

[203-1, 11.14.4]

Desde que en 2015 la Organización de Naciones Unidas (ONU) aprobó los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en Naturgy hemos integrado estos objetivos en nuestros compromisos como parte de nuestra responsabilidad, contribuyendo a la consecución de estos.

En Naturgy contribuimos de manera directa y positiva con la Agenda 2030 y los ODS dando prioridad a 3 objetivos:



7 **ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE**
Garantizar el acceso universal a una energía asequible, confiable y moderna, aumentar el uso de energías renovables y fomentar la eficiencia energética.

- En 2022 ampliamos la red de suministro hasta superar los 23 mil kilómetros, con el fin de garantizar el acceso a un combustible más amigable con el medio ambiente y de transición hacia las energías renovables.
- Nuestros proyectos vinculados a soluciones energéticas ayudan a la eficiencia energética.



11 **CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES**
Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

- Destinamos una inversión de 517 millones de pesos en 2022 para mantenimiento de la red que garantice el suministro del gas sin interrupción y de forma óptima.
- Desarrollamos infraestructuras de calidad y seguras, como las válvulas en el proyecto del Sistema de Interrupción de Suministro ante Emergencias Sísmicas (SISES).
- Seguimos trabajando con las comunidades para generar confianza y desarrollar proyectos que generan comunidades sostenibles y seguras.



13 **ACCIÓN POR EL CLIMA**
Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

- Brindamos mantenimiento a las redes para evitar fugas de metano relacionado con nuestro negocio de gas natural.
- Hacemos uso responsable de los recursos y consumos.



Gobierno responsable

[2-23, 2-24, 3-3]

En Naturgy México los principios de integridad y transparencia son dos pilares fundamentales en nuestra conducta y filosofía empresarial.

Nuestro compromiso es mantener un diálogo permanente que genere confianza en nuestros grupos de interés. Tomamos decisiones en un marco de gobierno corporativo incorporando la sostenibilidad como parte fundamental de nuestra visión a largo plazo.

Actuamos de manera ética, responsable y transparente con base en nuestro **Código Ético**, que recoge un conjunto de principios y pautas de conducta en el desempeño diario para garantizar una gestión responsable, íntegra y transparente que genera confianza.

Nuestro Código Ético va dirigido a administradores, directivos y a todos los colaboradores de Naturgy con independencia de la posición que ocupen o del lugar en el que desempeñen su trabajo en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantenemos con todos los grupos de interés. Dicho Código Ético emana de la **Política de Compliance**, de la que se desprenden otras como:

- **Política Anticorrupción.**
- **Política de Atenciones Empresariales.**
- **Política de Derechos Humanos.**
- **Política de Conflicto de interés.**
- **Política de Responsabilidad Corporativa.**
- **Política Global de Ciberseguridad.**

Además, en Naturgy tenemos habilitado un **Canal de denuncias**, a través del cual se puede denunciar de forma anónima cualquier conducta que infrinja el Código Ético de la compañía. Así como un **Modelo de Prevención Penal**, el cual establece controles, para prevenir la comisión de delitos y/o mitigar sus efectos. Este modelo conlleva controles, y evidencias auditadas por una empresa independiente como KPMG.

El **Comité de Ética y Cumplimiento** vigila el comportamiento y supervisión periódica del funcionamiento y cumplimiento del Modelo de Prevención Penal, y es el responsable de deliberar sobre las denuncias del personal.

Está integrado por:

- **Dirección de Servicios Jurídicos y Compliance (Presidente).**
- **Dirección de Personas y Organización.**
- **Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales.**
- **Responsables de Auditoría Interna y Controlling.**
- **Gerencia de Servicios Jurídicos y Compliance (Secretario).**



La **Política Global de Ciberseguridad** establece un conjunto de directrices, normas y procedimientos con el objetivo de prevenir y mitigar riesgos, garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, promover buenas prácticas de seguridad en toda la organización y asegurar el cumplimiento normativo en materia de protección de datos.

Así, la **Política de Ciberseguridad para la Gestión del Personal** incluye los principios que deben cumplirse en los procesos relacionados con la gestión del personal, con el fin de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información (propios o de terceros), además del cumplimiento de los requerimientos regulatorios vigentes que sean de aplicación.

El **Procedimiento General de Protección de Datos Personales** asegura que antes, durante y después de una relación con los trabajadores se sigan los procedimientos adecuados para salvaguardar la integridad de la información y los derechos personales de los colaboradores.

Integridad y cultura anticorrupción

[2-23, 205-1, 205-2, 205-3, 11.20.2, 11.20.3, 11.20.4]

La lucha contra todo tipo de corrupción y soborno asegura la conducta íntegra y la sostenibilidad de la compañía a largo plazo.

Uno de los compromisos de nuestra **Política de Responsabilidad Corporativa** incluye rechazar la corrupción, el fraude y el soborno en el desarrollo de la actividad y establece medidas para evitarlos y combatirlos, para lo cual, disponemos de canales internos que permiten la comunicación de irregularidades, protegiendo el anonimato del comunicante, como se ha mencionado en el apartado de Gobierno responsable.



El Código Ético prohíbe cualquier práctica no ética e ilegal por parte de los colaboradores para la obtención de algún beneficio para la empresa o para ellos mismos. En Naturgy exigimos esta conducta a todos los grupos de interés con los que nos relacionamos y velamos por su cumplimiento mediante controles internos para evitar irregularidades y ventajas en la relación con terceros.

En la **Política Anticorrupción** se definen los principios a seguir para todos los colaboradores, con el fin de prevenir este tipo de riesgos.

La **Política Anticorrupción** forma parte del conjunto de nuestras políticas corporativas para asegurar el cumplimiento de la legalidad vigente y para alinear

nuestras estrategias y operaciones con los principios universalmente aceptados del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact), a las que estamos adheridos.

El Programa Anticorrupción, dirigido a mantener un comportamiento íntegro y responsable, se asienta en tres pilares:

1

Sensibilizar y capacitar para fortalecer la cultura antifraude y anticorrupción. En 2022, 83 personas se capacitaron en el modelo de prevención penal y la política anticorrupción, así como sobre el Código Ético, con un total de 145 horas.

2

Identificar y monitorear posibles riesgos a fin de actuar de manera anticipada. Disponemos de un archivo de control respecto de operaciones de *Due Diligence* de contraparte de riesgo preliminar medio, o alto, que fueron sometidas a evaluaciones de riesgo residual por parte de la Unidad de *compliance* local.

3

Implementar medidas y planes de acción para atender de manera adecuada cualquier situación que se presente. Alrededor del 98% de los colaboradores ha contestado a la Declaración de Cumplimiento al Código Ético.

En 2022 se presentó una denuncia sobre presuntos hechos de corrupción de un colaborador, el cual fue desvinculado laboralmente de la compañía como resultado de la investigación a la denuncia.

Responsabilidad Corporativa

[2-23]

La Política de Responsabilidad Corporativa (RC) de Naturgy fue actualizada y aprobada por el Consejo de Administración en 2019. En esta política se establece el marco común de actuación que guía el comportamiento socialmente responsable de la compañía asentado en principios de actuación y compromisos:

1. Compromiso con los resultados.
2. Excelencia en el servicio.
3. Gestión responsable del medio ambiente.
4. Interés por las personas.
5. Seguridad y salud.
6. Cadena de suministro responsable.
7. Compromiso social.

Sistema de gestión integral de la Seguridad, la Calidad y el Medio Ambiente

[3-3, 403-1, 403-2]

El Sistema de Administración y Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente (SASISOPA) es un sistema de gestión integrado que se basa en los requisitos de varias normas internacionales, incluidas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001 y el Modelo de Empresa Saludable. Estas normas proporcionan un marco de referencia para establecer y mantener un sistema eficaz de gestión en áreas clave de una organización, como son la calidad, la gestión ambiental, la seguridad y la salud ocupacional.

El SASISOPA asegura el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, la mejora del desempeño en áreas clave para promover una cultura de excelencia y responsabilidad en toda la organización a través de 18 requisitos:



1. Políticas.
2. Identificación de peligros y gestión de riesgos.
3. Cumplimiento legal.
4. Metas, objetivos e indicadores.
5. Funciones, responsabilidad y autoridad.
6. Comunicación, participación y consulta.
7. Competencia, capacitación y entrenamiento.
8. Control de documentos.
9. Mejores prácticas y estándares.
10. Control de actividades y procesos.
11. Integridad mecánica y aseguramiento de la calidad.
12. Seguridad de contratistas.
13. Preparación y respuesta a emergencias.
14. Monitoreo, verificación y evaluación.
15. Auditorías.
16. Investigación de incidentes y accidentes.
17. Revisión de resultados.
18. Informes de desempeño.

El SASISOPA cumple con los lineamientos establecidos por la Agencia de Seguridad, Energía y Ambiente (ASEA).

Como parte de este sistema de gestión, en Naturgy cumplimos con procesos de auditoría periódicos para verificar el apego a los requisitos del SASISOPA y la eficacia del sistema de gestión.

Desempeño económico

[201-1,203-1, 11.14.2]

En Naturgy México somos el primer distribuidor de gas natural en el país.

Hasta el 31 de diciembre de 2022 ofrecimos servicio a más de 1.5 millones de clientes en 52 ciudades y alcaldías, a través de una red de distribución de gas natural de más de 23 mil kilómetros en 10 estados de la República.

De esta manera, contribuimos al desarrollo de negocios y empresas, al bienestar y tranquilidad de los hogares, así como al impulso de la competitividad y la innovación.

Naturgy México

Principales magnitudes*

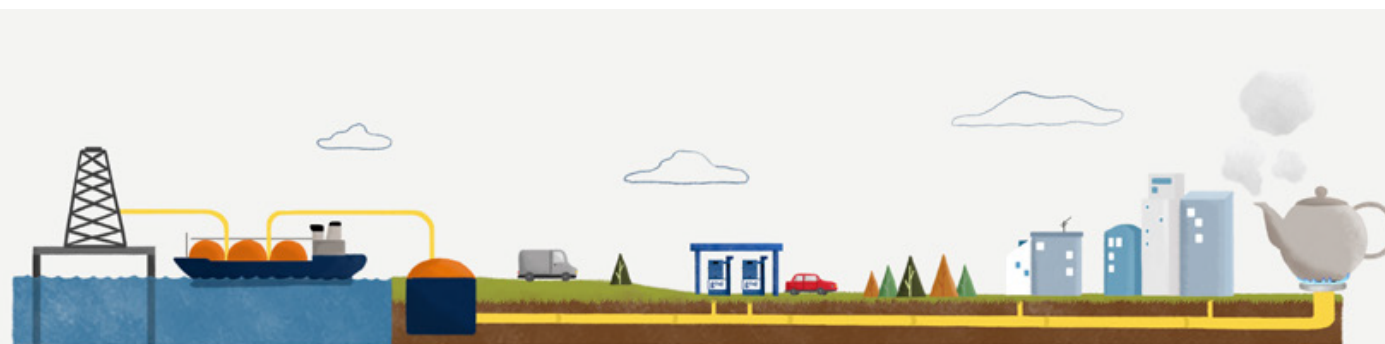
	2021	2022
Ventas de actividad de gas [GWh]	53,660	47,000
Puntos de suministro de distribución de gas (#)	1,573,232	1,571,430
Red de distribución de gas (km)	22,910	23,094
Ebitda (millones de MXN)	5,107	5,485
Inversiones totales (millones MXN)	1,159	1,405
Utilidad neta (millones de MXN)	2,391	2,096
Pago de impuestos (millones de MXN)	954	1,293
Salarios y beneficios a los empleados (millones de MXN)	361	367

*Datos correspondientes a Naturgy México y Metrogas, la cual es concesionaria de la distribución de gas natural en la Ciudad de México.

Grupo Naturgy

Principales magnitudes operativas

	2021	2022
Ventas de actividad de distribución de gas [GWh]	459,878	386,464
Transporte de gas /EML [GWh]	74,241	0
Red de distribución en gas [km]	135,640	136,272



Principales magnitudes económicas

	2021	2022
Importe neto de la cifra de negocios [MEUR]	22,140	33,965
Beneficio operativo bruto (Ebitda) [MEUR]	3,529	4,954
Inversiones totales [MEUR]	1,484	1,907
Beneficio neto [MEUR]	1,214	1,649
Dividendo pagado [MEUR]	1,290	1,164
Cotización de la acción a 31 de diciembre [EUR]	28.63	24.31
Beneficio por acción [EUR]	1.26	1.72

Los buenos resultados de 2022, están basados en nuestros compromisos con la simplicidad operativa, la optimización de los recursos, disciplina financiera y la retribución a nuestros accionistas.

Excelencia en el servicio y la creación de valor

[2-25]

Nuestros clientes son principalmente usuarios residenciales o comerciales, pequeñas empresas y micro empresas, que suman un total de 1,568,863 usuarios. Además prestamos servicio a 2,301 industrias y comerciales grandes.

Brindar un servicio de excelente calidad es un compromiso asumido por Naturgy México para lograr la satisfacción de nuestros usuarios, basado en:

1. **Construir relaciones de confianza** a largo plazo a través de un trato cercano y accesible con nuestros clientes.
2. **Entender sus necesidades** y problemáticas para poder resolverlas en el primer contacto (FCR = *First Contact Resolution*).
3. **Trabajar intensamente**, a lo largo de toda nuestra cadena de valor de los procesos, para mejorar continuamente la calidad en el servicio que ofrecemos.

Clientes totales	2021	2022
Doméstico-comercial	1,570,816	1,568,863
Industriales	2,179	2,301
Otros	237	266
Total	1,573,232	1,571,430

Como parte de nuestro objetivo de brindar un servicio excelente a los clientes, realizamos encuestas de satisfacción para conocer el grado de conformidad con los servicios prestados, así como la comunicación y atención recibidas.

Encuestas de satisfacción*

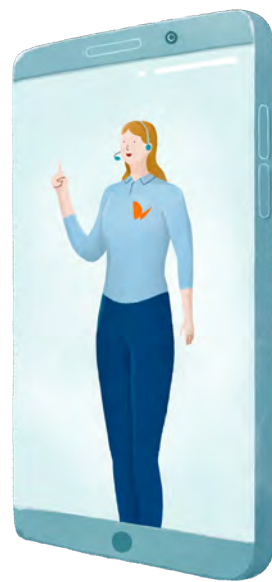
- 60.01% recomendaría Naturgy.
- 73.84% está satisfecho con la atención recibida.
- 88.79% es el nivel de satisfacción con la atención brindada por nuestro ejecutivo.
- 89.64% de las ocasiones se soluciona un problema.

*Valoración media 2022.

Canales de comunicación con los usuarios

- Twitter: @NaturgyMX.
- Facebook NaturgyMéxico.
- Página web: www.naturgy.com.mx en el apartado de Oficina Virtual.
- Aplicación Naturgy Contigo.
- Teléfono único de contacto: 800 6288 749.
- 14 centros de atención a clientes: 14, distribuidos en las ciudades de Monterrey (2), Saltillo (1), Nuevo Laredo (1), Ciudad de México (4), Aguascalientes (1), San Luis Potosí (1), Zacatecas (1), Guanajuato (2) y Toluca (1).

Durante 2022, logramos implementar un Call Center que centraliza toda la gestión telefónica para mejorar la calidad del servicio y atención a nuestros usuarios.



A lo largo del año atendimos un total de 210,072 reclamaciones de los cuales el 60.1% fueron vía telefónica, 19.4% por centros de atención, 19.09% mediante oficina virtual o medios digitales y el 0.7% mediante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

En Naturgy trabajamos para garantizar el bienestar de las personas, el progreso de las empresas y de la sociedad, así como de la sostenibilidad del planeta, llevando energía que transforma e impulsa la vida de hogares, comunidades, comercios, industrias y gobiernos.

Para nosotros, nuestros clientes son lo más importante, siendo la seguridad una de nuestras prioridades. Así, en 2022 invertimos 517 millones de pesos para el mantenimiento de la Red, lo cual representa un incremento de 57% contra el año previo.

Desde Naturgy Servicios ponemos a disposición distintos programas que brindan seguridad y tranquilidad a los hogares. Servicios con valor que son una oferta opcional y disponibles en cualquier momento.

Refuerzo de la Accesibilidad a los clientes Plan de acción CeX

El Customer eXperience (CeX) es un programa que complementa y refuerza los canales de comunicación con los clientes.

Entendiendo que la atención al cliente es el factor clave para el buen desempeño de nuestra compañía, hemos desarrollado este programa que tiene dos líneas estratégicas:

- **Escalabilidad:** gracias a una diversidad de canales externos para el cobro de los servicios, como pueden ser supermercados, comercios y bancos.
- **Modernidad:** abarca nuevos canales de pago, la aplicación de Naturgy Contigo, Oficina Virtual, cajeros automáticos, apps bancarias, domiciliación y pago con tarjeta de crédito.

Además del servicio de distribución de gas natural, ofrecemos otros servicios no regulados que refuerzan la aportación de valor.

Familia Servigas

[2-6]



Participación de los grupos de interés

[2-29]

Las relaciones continuadas con nuestros grupos de interés son parte de nuestro enfoque estratégico y operativo. Con ellos establecemos relaciones duraderas basadas en el diálogo continuo, que facilitan relaciones de confianza y el trabajo en colaboración para obtener los resultados que benefician a todos.

En Naturgy México identificamos nuestras prioridades estratégicas considerando las preocupaciones y expectativas de nuestros grupos de interés y mantenemos comunicación constante con ellos, a través de diferentes canales de comunicación.

Internos

Grupo de interés	Canal 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



Externos

Grupo de interés	Canal de comunicación
Cientes	App Naturgy Contigo Correo Llamadas telefónicas Reuniones Radio Redes sociales Festejos Cartas e informes Foros y congresos Plataformas especializadas Centros de Atención Línea de denuncia y buzón de sugerencias
Comunidades	Reuniones Radio Redes sociales Línea de denuncia y buzón de sugerencias Festejos Cartas e informes
Competidores	Organizaciones sectoriales, foros y congresos Plataformas especializadas
Organismos reguladores	Reuniones Foros y congresos
Cámaras empresariales	Organizaciones sectoriales, foros y congresos Plataformas especializadas
Medios de comunicación	Correo Llamadas telefónicas Notas y conferencias de prensa Informes Foros y congresos
Sociedad (vecinos, organizaciones de la sociedad civil, centros educativos y hospitalarios)	Correo Llamadas telefónicas Reuniones Radio Redes sociales Buzón de sugerencias Cartas e informes Foros y congresos

Para elaborar este Informe de Sostenibilidad hemos realizado un **análisis de materialidad** que nos ha permitido identificar 16 prioridades estratégicas para la efectiva integración de la sostenibilidad como palanca de competitividad y generación de valor para todos los grupos de interés, con la finalidad de continuar con nuestra hoja de ruta siendo líderes en el sector energético en México y contribuyendo a la transformación del mundo a través de la energía.

Para el **análisis de materialidad** hemos revisado información interna, como los temas que ya contemplamos en anteriores ciclos de elaboración de informes, los temas del Grupo, así como los asuntos materiales de los **Estándares Global Reporting Initiative (GRI)** y el GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021.

Además, hemos realizado una comparativa de compañías del sector en México, a partir de la información pública corporativa, y el análisis de tendencias en sostenibilidad, para identificar y priorizar los asuntos más relevantes relacionados con la sostenibilidad.

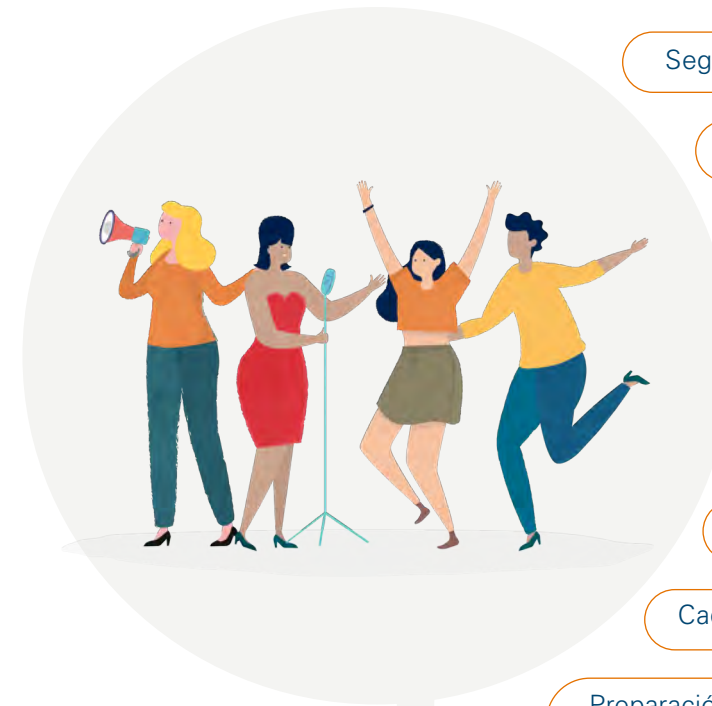
Los resultados son contrastados en el contexto de la organización y enriquecidos con otras fuentes de información internas, como el análisis del clima organizacional, las evaluaciones de proveedores y los clientes.

El proceso de determinación de los asuntos materiales, así como el resultado del análisis es supervisado por la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales y validado por las áreas respectivas y la Dirección General.

Temas Materiales

[3-1, 3-2]

Social



Seguridad laboral y bienestar de los trabajadores.

Diversidad e igualdad.

Derechos humanos.

Desarrollo de talento.

Contribución y participación social y relaciones con la comunidad.

Vulnerabilidad energética.

Cadena de suministro responsable.

Preparación para emergencias y gestión de incidentes críticos.

Ambiental

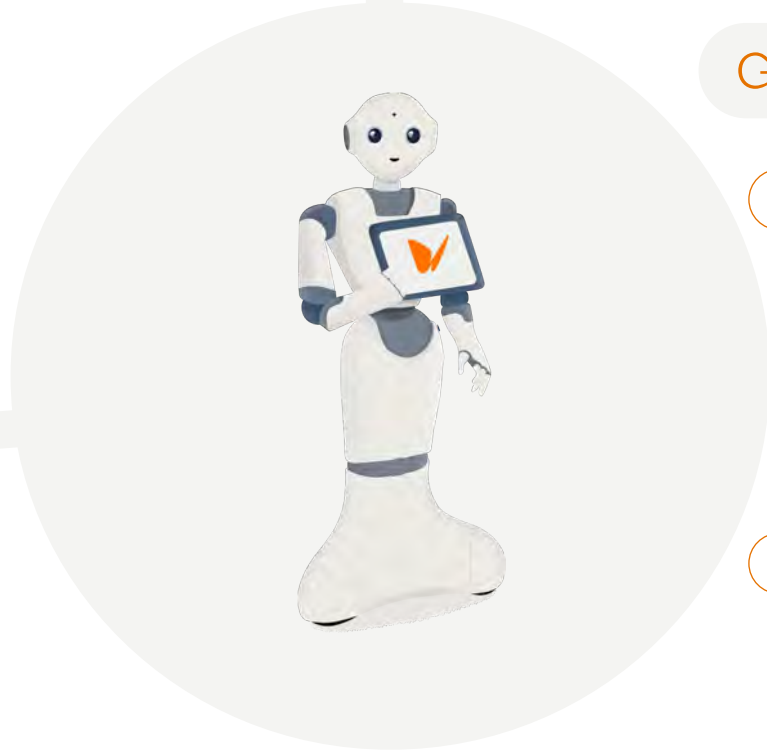


Cambio climático y transición energética.

Economía circular y ecoeficiencia.

Biodiversidad y capital natural.

Gobernanza-Económicos



Ciberseguridad y seguridad de la información.

Buen gobierno corporativo y ética.

Continuidad de negocio.

Inversión y financiación ASG.

Innovación tecnológica y digital.

Alianzas y reconocimientos

[2-28]

En Naturgy trabajamos permanentemente con nuestros grupos de interés para cimentar relaciones sólidas y desarrollar alianzas con diferentes actores de la sociedad. Esta actividad nos permite cooperar para construir una mejor sociedad basada en el diálogo y la colaboración.

Por ello, apoyamos y somos parte de diversas iniciativas que se alinean con los valores de Naturgy y colaboramos con otras empresas y organismos para compartir y aprender, tales como:

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Asociación Mexicana de Gas Natural (AMGN).
- Cámara Española de Comercio, A.C. (CAMESCOM).
- Consejo Coordinador Empresarial (CCE).
- Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX).

En 2022 obtuvimos el distintivo de Empresa Socialmente Responsable ESR® otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI). Fue la décimo séptima ocasión que recibimos este reconocimiento.

Asimismo, en dicho periodo, formamos parte por décimo cuarto año consecutivo del Ranking Súper Empresas 2022 de la revista Expansión, donde califica a las empresas con mayor puntuación en donde las personas desean trabajar. Este logro destaca el compromiso y esfuerzo de Naturgy México en materia de Responsabilidad Social Corporativa, cuidado y bienestar de los colaboradores.



Presencia en Índices de sostenibilidad

Analistas internacionales y agencias de *rating* valoran positivamente a Naturgy en nuestros esfuerzos en materia de Sostenibilidad, Responsabilidad Social y contribución a la lucha contra el cambio climático.



En 2022, Grupo Naturgy se sitúa en posiciones de referencia en:



Como hecho destacado del año, el presidente ejecutivo del Grupo Naturgy, Francisco Reynés, se adhirió a la *Alliance of CEO Climate Leaders* del Foro Económico Mundial. La Alianza reúne a más de un centenar de ejecutivos de multinacionales de diversos sectores, unidos por su compromiso con la transición energética y la descarbonización de la economía.





Orientados
a las personas



[3-3,403-1,403-2,403-4,403-5,403-6,403-7,403-8, 403-9, 11.9.3, 11.9.3, 11.9.4, 11.9.5, 11.9.6, 11.9.7, 11.9.8, 11.9.9.]

En Naturgy estamos orientados a la mejora de la vida de las personas mediante un uso sostenible y eficiente de la energía, a partir de nuestro negocio de distribución y comercialización de gas natural.

La seguridad, la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, los clientes y la sociedad son la máxima prioridad para poder prestar un servicio de calidad.

No nos conformamos con el cumplimiento de los requerimientos legales aplicables, por ello en Naturgy hemos desarrollado una cultura de organización saludable, a través del modelo SIGES, un Sistema de Gestión de Empresa Saludable, certificado por AENOR, orientado a la consecución de trabajadores, familias, clientes, usuarios y otros grupos de interés más

sanos, motivados y satisfechos, que a su vez sientan orgullo de pertenencia. Este sistema toma como referencia el documento Entornos laborales saludables: *Fundamentos y modelo de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2010)* o la ISO 45001:2018 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

La cultura de la organización saludable se extiende a los clientes, usuarios y el resto de los grupos de interés con los que nos relacionamos.

Este enfoque está orientado hacia la excelencia en el cuidado de la salud de forma integral, más allá de la prevención de lesiones y cuidados, e incide en la persona de forma holística para promocionar un estilo de vida saludable personal y familiar, de tal forma que se extiende a toda la organización hasta permear en la sociedad de manera global.

Por tal motivo, en Naturgy impulsamos y organizamos actividades de promoción y educación de la salud dirigidas a las comunidades en las que operamos, y que tienen impacto en la salud física y mental, así como en la seguridad y bienestar de las personas de la organización, sus familias y el entorno.

A todo ello, se suman diversas políticas, programas y acciones, y el seguimiento riguroso de los requerimientos legales.



Compromiso con la seguridad, la salud y el bienestar

Contamos con diversas políticas para gestionar la salud de los colaboradores, prevenir riesgos psicosociales, accidentes y enfermedades de trabajo:

- Política Global de Seguridad y Salud.
- Política Global de Prevención de Riesgos Psicosociales.
- Política de Salud Ocupacional y su vigilancia.
- Sistema de gestión de organización saludable (SIGOS), certificado por AENOR.
- Sistema de gestión SASISOPA.

Nuestro Sistema de Salud y Seguridad está basado en requerimientos legales, que abarcan 52 aspectos de seguridad, salud, higiene, ergonomía y psicología aplicada.

Todo colaborador está cubierto por dicho sistema que comprende ergonomía y psicología aplicada, normativa general, calidad del medio ambiente interior, distribución y comercialización de materiales y sustancias peligrosas, gestión de enfermedades y accidentes, servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo, transporte de materiales y sustancias peligrosas, primeros auxilios y botiquín.

Como parte de nuestra actividad identificamos y gestionamos los riesgos e impactos sobre la salud y seguridad de las personas, reales y potenciales.

La identificación y evaluación de riesgos y peligros en el trabajo se lleva a cabo en cada una de nuestras sedes, con base en la actividad y puesto de trabajo, para ello, elaboramos una matriz de evaluación de riesgos.

Desarrollamos procedimientos para la identificación, evaluación, contención, prevención y control de riesgos por puesto, actividad y/o centro de trabajo, para salvaguardar la integridad del personal, con alcance a toda la cadena de valor.



Prevención y seguimiento de incidentes

- Análisis de riesgo de puesto de trabajo.
- Simulacros.
- Formatos de control previo, tolerancia cero con las desviaciones y paralización de trabajos.
- Seguridad Proactiva del SASISOPA.
- Comunicación, registro, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes laborales a través de la plataforma digital Pro safety.
- Capacitación y comunicación con grupos externos sobre Planes de Seguridad a través de Naturgy Comunica, Somos Naturgy y/o reuniones vía Teams y Naturgy Talk dentro del sistema integral SASISOPA.
- Desarrollo de reuniones del Comité de Dirección y las Unidades Internas de Protección Civil y de Respuesta Inmediata.
- Contacto de seguridad.

Contacto de seguridad

Son encuentros cortos y planificados que se llevan a cabo al comienzo del día laboral o de una jornada de trabajo. Estas reuniones tienen como objetivo principal preparar a los miembros del equipo para las actividades y desafíos del día que comienza y van dirigidas a mejorar la comunicación, la coordinación y la productividad del equipo.

Características de las reuniones de inicio de jornada:

- **Corta duración:** Las reuniones de inicio de jornada suelen ser breves, generalmente entre 5 y 15 minutos, para no interferir en gran medida con el tiempo de trabajo y permitir que el equipo se ponga rápidamente en marcha.
- **Horario fijo:** Se realizan diariamente a la misma hora, generalmente al inicio del día laboral, para establecer una rutina y asegurar que todos los miembros del equipo estén presentes.
- **Participación del equipo:** Todos los miembros del equipo asisten y participan en la reunión, lo que fomenta la colaboración y el sentido de pertenencia.
 - **Temas específicos:** Tratamos temas relevantes para el día en curso, como objetivos del día, tareas prioritarias, eventos importantes, coordinación de actividades, resolución de problemas y actualizaciones sobre proyectos en curso
 - **Comunicación y alineación:** Las reuniones de inicio de jornada son una oportunidad para que el equipo comparta información, identifique posibles obstáculos y se asegure de que todos estén alineados con los objetivos y metas del día.
 - **Motivación:** Estas reuniones son una fuente de motivación y camaradería entre los miembros del equipo.



Medidas para prevenir y mitigar los impactos negativos, reales y potenciales y promocionar un estilo de vida saludable

[403-5, 403-7]

- Educación y promoción de la salud de forma continuada por medio de pláticas semanales e infografías mensuales sobre prevención de enfermedades crónicas degenerativas, lesiones ergonómicas, tabaquismo, salud bucodental y riesgos psicosociales, entre otras.
- Cultura de prevención, de salud integral y de trabajo en equipo.
- Capacitación continua en prevención y seguridad.
- Registro y vigilancia y de las ausencias laborales.
- Implementación y difusión de la Política de Riesgos Psicosociales así como de la Política de Salud y Seguridad.
- Campañas de vacunación y prevención de enfermedades.
- Consultas nutricionales y promoción de un estilo de vida saludable.
- Exámenes médicos.



Durante 2022, en Naturgy impartimos 48 pláticas sobre diferentes aspectos de promoción de la salud, prevención del riesgo y salud ocupacional.

Campañas de salud

[403-6, 403-7, 11.9.8]

Cada año se realizan evaluaciones médicas a los trabajadores, de donde se obtienen estadísticas y de acuerdo a lo encontrado, se realiza un programa anual de salud, mismo que adicionalmente contempla:

Pausas Activas: Consisten en la utilización de variadas técnicas en períodos cortos de tiempo, máximo 10 minutos, durante la jornada laboral, que ayudan a recuperar energía, mejorar el desempeño y eficiencia en el trabajo. Promueven una adecuada circulación sanguínea con lo cual mejora la oxigenación, el movimiento muscular y articular disminuyendo así la fatiga muscular al cambiar de postura.

Consulta nutricional: Se trata de una nutrióloga que acude dos veces por semana a sede para dar seguimiento y control de padecimientos como sobrepeso y obesidad, dislipidemias (colesterol y/o triglicéridos elevados, diabetes o prediabetes, hipertensión).

Fisioterapia: A través de un servicio otorgado por fisioterapeuta que acude dos veces por semana a sede y da atención y contención a problemas musculoesqueléticos, tales como manejo de dolor muscular, contracturas causadas por posturas inadecuadas o movimientos repetitivos, mejorando así la calidad de vida de los trabajadores e incrementando su productividad.

Impacto de las campañas de salud

	2022
Número de personas que han participado en campañas de prevención de salud	307
Número de personas que han participado en campañas de promoción de la salud	196
Total	503

Atención psicológica

Con la finalidad de dar seguimiento puntual a las observaciones y hallazgos encontrados en la evaluación de riesgos psicosociales requerida por la NOM-035-STPS-2018, hemos creado un programa psicológico de seguimiento, mismo que contiene:

- Atención personalizada de apoyo y contención a quienes la solicitan por temas de duelo, ansiedad, estrés postraumático.
- Pláticas semanales sobre temas diversos, así como mensuales sobre el contenido de la NOM-035, estas últimas obligatorias para el personal para divulgación de la misma.
- Atención de denuncias psicosociales y seguimiento de casos.

- Talleres puntuales sobre temas solicitados para diferentes áreas del corporativo con temas diversos como integración de grupo, trabajo en equipo.

Servicios médicos

En Naturgy facilitamos el acceso a los servicios de salud con acciones de prevención tanto a colaboradores como a sus familias. Ofrecemos servicio médico que abarca consulta general, urgencias, reconocimientos médicos y apoyo a campañas de prevención y promoción de la salud. Dicha atención la realizamos de forma presencial en la sede central y en línea, para sedes de menos de 50 colaboradores. Además, brindamos servicio de emergencias médicas fuera de horas de trabajo.

Apoyamos con atención y acompañamiento de colaboradores referidos por el área de salud, para seguimiento de temas médicos que requieran acciones específicas.

Atención al COVID-19

Durante el 2022 continuamos con las medidas para prevenir y gestionar casos de COVID-19:

- Pruebas masivas en sede de forma mensual para identificar casos positivos asintomáticos.
- Pruebas rápidas de antígeno a colaboradores y familiares en casos sospechosos y positivos.
- Dotación de mascarillas Kn95 y gel antibacterial al ingreso a oficinas.
- Divulgación de protocolos de salud y prevención para el COVID-19.
- Durante la pandemia el servicio de salud se ocupó del seguimiento del personal enfermo.

En 2022, realizamos un total de 429 reconocimientos médicos y atendimos 1,592 consultas por temas de salud.



Compromiso con el talento y la diversidad

[2-7, 3-3, 406-1,11.11.7]

Nuestras políticas en materia de recursos humanos están orientadas a impulsar el talento, asegurar la igualdad de oportunidades y la diversidad de opiniones, perspectivas, edades y géneros, además de propiciar el bienestar para asegurar la continuidad del negocio y aprovechar el conocimiento y la experiencia del personal, motivándolos a continuar creciendo y preparándose para su desarrollo profesional dentro de la compañía.

El modelo de gestión de personas de Naturgy parte de un enfoque integral y planificado para administrar y desarrollar el talento humano, alineado con los objetivos estratégicos de la organización.

Este modelo se basa en la premisa de que las personas son un recurso clave para el éxito de la empresa, se necesita el talento para hacer frente a los retos del futuro.

Como parte de este modelo, propiciamos el bienestar y salud de los colaboradores. El **Certificado de Empresa Familiarmente Responsable Global** promueve un entorno balanceado entre la vida personal, familiar y laboral a través de varias acciones:

- Formación y oportunidades de desarrollo profesional adecuadas a sus competencias.
- Entorno de trabajo motivador, en el que se asegure y respete al empleado y la aportación responsable de sus iniciativas.
- Claridad de objetivos, el liderazgo eficaz, compensaciones competitivas y el reconocimiento de los logros.
- Condiciones para el equilibrio de la vida personal y profesional en un marco de igualdad y diálogo.
- Igualdad de oportunidades, diversidad y ofrecimiento de una carrera profesional atractiva.



Asimismo, contamos con un modelo global de selección que garantiza las mejores prácticas en la identificación, captación y retención de talento. Dentro de este modelo se fomenta la igualdad, impulsando la incorporación de mujeres a la compañía.

Beneficios para colaboradores y familiares

- Horario flexible (un día de *home office* y viernes de jornada reducida).
- Apertura de cafetería en las oficinas de Ciudad de México y Monterrey, con subsidio en alimentos y promoción de comida saludable.
- Atención psicológica y médica a colaboradores.
- 100% de colaboradores con estacionamiento gratuito.
- En 2022, lanzamos *Happy Force*, programa para impulsar el clima laboral, la felicidad y el reconocimiento de nuestros colaboradores.
- Este 2022, en Naturgy incrementamos el beneficio de gastos médicos mayores a póliza de excesos con cobertura ilimitada, generando mayor certeza y tranquilidad en la aplicación de los procesos médicos para los trabajadores.



Capacitación

[404-1, 11.10.4, 11.10.6]

La formación del personal es uno de los aspectos cruciales de nuestra Política de gestión del talento. La capacitación brinda la oportunidad de preparar para los nuevos desafíos de la empresa y permite el desarrollo profesional de nuestros colaboradores para que puedan promocionarse dentro de la organización. Como actividades destacadas de 2022 resaltamos:

- El Programa de formación extracurricular para el desarrollo profesional, por el cual concedimos 30 diplomados de especialización y 4 maestrías.
- Lanzamos la convocatoria "Nueva Energía", un programa de becas para jóvenes estudiantes de Licenciatura, familiares de colaboradores, para liberar prácticas o servicio social.
- Formación de idiomas a 60 personas.

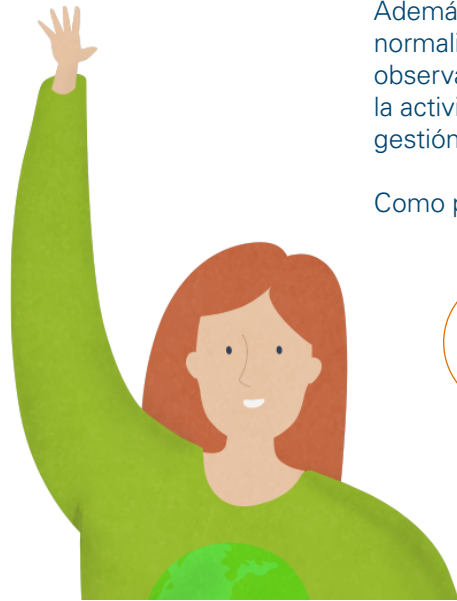
Horas de capacitación 2022

Nivel de puesto	Hombre	Mujer
Ejecutivo	477	145
Técnicos	3, 828	1,534
Operativos	87	0
Total	4, 392	1,679

La incorporación de la perspectiva de género en el modelo de gestión de Grupo Naturgy responde a un posicionamiento de Responsabilidad Social Corporativa explícito en nuestra Política de Responsabilidad Corporativa.

Además, nuestra **Política de Igualdad de Género del Grupo** establece y normaliza la creación de un modelo de gestión en el que se actúa y garantiza la observancia de los principios de igualdad de oportunidades que deben regir en la actividad diaria y, en especial, en todos los procesos de recursos humanos y gestión de personas y la no discriminación por género.

Como parte de este compromiso implementamos varios esquemas:



Programa de liderazgo femenino: Impulsamos el talento femenino de todas las colaboradoras dentro de la compañía.

Promoción interna: Realizamos tres promociones de mujeres, a partir de cambios en la estructura de la organización.

Colaboradores

[2-7, 401-1, 405-1]

El 30,63% del personal en Naturgy México son mujeres.



Número de colaboradores	2021	2022
Hombres	325	308
Mujeres	146	136

Diversidad de órganos de Gobierno	Hombres	Mujeres
Directivos relevantes	89%	11%
Consejeros	67%	33%

Permisos de maternidad y paternidad

[401-3]

Permisos por paternidad (número de casos)	Hombres			Mujeres		
	< de 30 años	30 y 50 años	> de 50 años	< de 30 años	Entre 30 y 50 años	> de 50 años
Año						
2022	0	6	0	1	6	0
Total	0	6	0	1	6	0

[401-1]

En 2022, tuvimos 51 bajas profesionales, 33 hombres y 18 mujeres. Respecto a nuevas incorporaciones fueron un total de 19 personas, 15 hombres y 4 mujeres.

Contribución al desarrollo económico y social

[203-1)

En Naturgy estamos comprometidos con el desarrollo económico y social de las comunidades donde operamos. Esto se refleja en:

- o Generación de empleo.
- o Impulso a la actividad económica local, mediante las compras de bienes y servicios de proveedores, fundamentalmente locales.

El 95% de nuestros proveedores son locales, con lo cual contribuimos al progreso económico de las industrias locales y de las comunidades donde operamos.

- o Inversión en infraestructuras.
- o Fiscalidad responsable, a través del pago de impuestos.
- o Programas de Responsabilidad Corporativa, apoyando diversas a causas que benefician a la sociedad y que van en consonancia con nuestros valores y negocio.

Patrocinios y donativos

	Área de actuación	Aportación (MXN)
2021	Social	1,925,124.20
	Medio ambiente	226,005.00
	Total	2,151,129.20
2022	Social	284,425.20
	Medio ambiente	68,658.00
	Total	353,083.20

Cadena de suministro

[3-3, 201-1, 204-1, 414-1, 11.10.1, 11.12.1, 11.14.6, 11.10.8]

Para Naturgy los proveedores forman parte esencial de nuestra operación y modelo de negocio. Los proveedores son nuestros aliados con los que buscamos establecer relaciones a largo plazo basadas en la confianza, el profesionalismo y la responsabilidad.

Como parte de nuestra Responsabilidad Corporativa, desarrollamos un proceso de evaluación para asegurarnos que comparten nuestros valores y cumplen con las cláusulas sociales y medioambientales de la compañía.

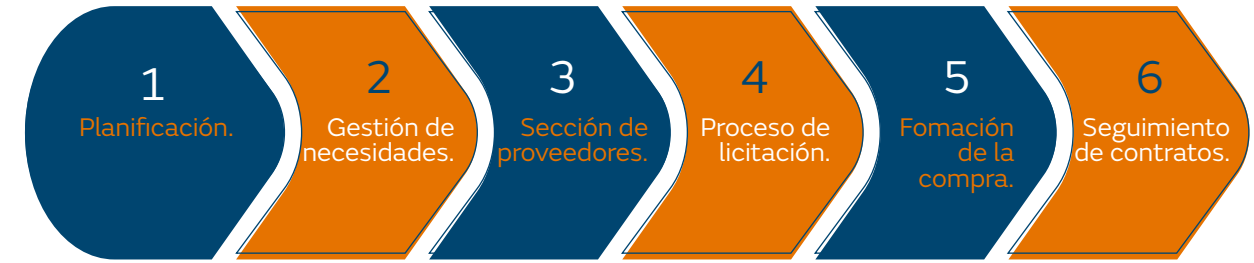
Todos nuestros procesos de compra están basados en la transparencia e imparcialidad y cuentan con normas y principios generales de actuación:

- o **Norma general de contratación:** Principios generales de necesaria aplicación para todas las contrataciones, garantizando un modelo homogéneo, eficiente y de calidad para la gestión del proceso de compra.
- o **Norma general de calidad de proveedores:** Principios generales de necesaria aplicación para la evaluación selección, seguimiento y control de la calidad, garantizando un modelo homogéneo y eficiente en el Grupo.
- o **Procedimiento general de compras:** Establece la sistemática para la gestión operativa de las compras: planificar y solicitar la compra de bienes y servicios, definir la estrategia de compra, seleccionar proveedores, realizar la gestión de ofertas, proponer la adjudicación y la posterior revisión y aprobación, emitir los contratos y pedidos a proveedores, y realizar seguimiento del grado de cumplimiento de los mismos.

Conceptos	2021	2022
Pedidos emitidos	1,884	1,332
% de compra local	93	95
Proveedores con los que existen contratos vigentes	347	333
Volumen total de compra adjudicado (millones de pesos)	1,655	1,168



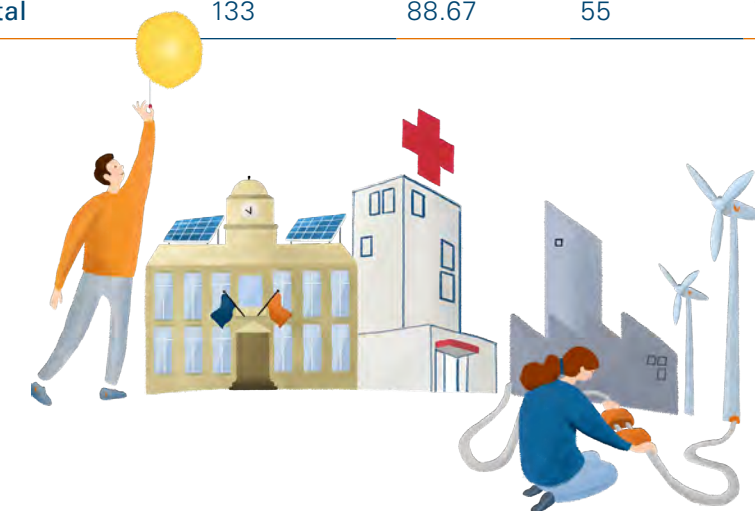
Proceso de compras



Para asegurarnos que se cumplen los lineamientos establecidos en nuestras políticas y procedimientos llevamos a cabo una serie de actividades, a cargo de las áreas de Pedidos y Compras:

- o Realizar la selección de proveedores, a través de un exhaustivo proceso de evaluación, en el cual se identifican los servicios y/o actividades críticas que podrían comprometer las operaciones de la empresa.
- o Clasificar a los proveedores en función del riesgo de seguridad y salud de las empresas y de acuerdo al estándar de seguridad y salud.
- o Desarrollar pláticas y planes de acciones a futuro para determinar estrategias de mejora de los proveedores.
- o Enfatizar el cumplimiento legal y la alineación a la estrategia sostenible de Naturgy en temas ambientales, sociales, de seguridad y salud para los colaboradores, con el fin de minimizar riesgos y obtener los mejores resultados para todos.

Evaluación	Número de proveedores evaluados en 2021	%	Número de proveedores evaluados en 2022	%
Muy malo	2	1.33	0	0.0
Regular	17	11.33	3	4.3
Aceptable	22	14.67	9	13.0
Bueno	92	61.33	43	62.3
Total	133	88.67	55	79.6



Relación con las comunidades

[3-3, 2-25, 413-1, 11.15.]

En Naturgy estamos seguros de que la transformación se logra con esfuerzo y trabajo en equipo de todos los actores de la sociedad.

La vinculación y colaboración con las comunidades es parte de nuestro compromiso para llevar a cabo una operación responsable.

La seguridad y el bienestar que ofrece el gas natural todavía es desconocido por un gran número de personas, por lo que desde la compañía trabajamos para sensibilizar sobre los temas asociados al servicio y a la seguridad que ofrece una empresa como Naturgy.

Nuestro protocolo de acción para desarrollar proyectos con la colaboración de las comunidades se realiza en dos fases. Una fase previa de evaluación, en la que en la que procedemos al conocimiento de las comunidades y, una segunda fase, donde desplegamos un plan de trabajo y concertación social.

En nuestro plan de trabajo promovemos diferentes acciones para establecer un diálogo, dar a conocer nuestra actividad, eliminar mitos sobre el gas natural o el servicio y fomentar el diálogo con las comunidades:

- Realización de modulaciones casa por casa en la zona de influencia de los proyectos.
- Celebración de reuniones de trabajo con representantes de comités ciudadanos, concejales, administradores, líderes y diversas autoridades vecinales de representación comunitaria.
- Consultas a grupos de interés.
- Gestión de situaciones de conflicto social.





Compromiso con el medio ambiente



El cuidado del Planeta

[3-3]

La sostenibilidad ambiental forma parte de nuestra visión a futuro. Nuestro Plan de Sostenibilidad establece los objetivos que guían a la compañía, alineados con los ODS fijados por Naciones Unidas y el Plan Estratégico 2021-2025 para continuar la transición hacia un modelo de economía circular, baja en carbono y digital para garantizar a nuestros clientes energía competitiva y respetuosa con el medio ambiente.

Gestionamos los desafíos ambientales con un enfoque preventivo en todos los procesos y negocios, cuidando el entorno, disminuyendo nuestros impactos en el medio ambiente y preservando la biodiversidad.

Desarrollamos nuestra actividad de manera responsable, considerando los riesgos, la minimización de los impactos ambientales y el estricto acatamiento de la ley, con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible.

Las principales líneas de actuación de la compañía van dirigidas a garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental, reducir el impacto al medio ambiente, mitigar el cambio climático, preservar la biodiversidad del entorno, optimizar el consumo de los recursos naturales como el agua, prevenir la contaminación e impulsar la mejora continua.

Para una empresa energética como Naturgy, uno de los principales retos es combatir el cambio climático, reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero y contribuyendo a limitar lo máximo posible el calentamiento global, de forma que se minimicen los impactos sobre las personas y la naturaleza, aportando así al cumplimiento con el Acuerdo de París y a nuestro compromiso con la transición energética.

Cumplimiento ambiental

[3-3]

Nuestra actividad como distribuidores de gas natural está sujeta a lo establecido en la NOM-003-ASEA y la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente y sus diversos reglamentos; constituye una actividad de riesgo debido al manejo de hidrocarburos, la cual amerita la obtención de diversos permisos para la implementación del sistema de distribución, desde la preparación del sitio, construcción, prearranque, operación, mantenimiento, cierre, desmantelamiento y abandono.

En Naturgy actuamos con estricto apego a dicha regulación; cada uno de los proyectos desarrollados en cada Zona Geográfica de Distribución de Gas Natural requiere de autorizaciones de impacto y riesgo ambiental (MIA).



En cada Zona Geográfica hay obligaciones relativas al manejo de residuos (separación, recolección y disposición final), aguas (análisis de descarga de aguas sanitarias a solicitud de la autoridad local) y emisiones a la atmósfera (control de emisiones provenientes de vehículos de uso empresarial y emisiones fugitivas).

Las autoridades locales tienen facultades de supervisión y auditoría respecto a nuestras operaciones.

El cumplimiento de los requerimientos legales en materia ambiental está implementado por el área de Planificación, Calidad y Seguridad:

- 1 **Seguridad, Prevención y Medio ambiente:** Realiza los estudios de impacto ambiental para las nuevas redes de gas y el desarrollo de las infraestructuras actuales. Ejecuta el seguimiento del cumplimiento legal y de notificaciones y auditorías por parte de la ASEA.
- 2 **Calidad:** Establece, mantiene y da seguimiento al SASISOPA, el Sistema de Administración y Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente, que se basa en los requisitos de varias normas internacionales, incluidas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001 y a las Disposiciones Administrativas de Carácter General (DAGC), que establecen los lineamientos para la conformación, implementación y autorización de los sistemas de administración de seguridad industrial, seguridad operativa y protección al medio ambiente aplicables al sector hidrocarburos y que, a su vez, cumplen con estándares internacionales.

Desde esta área gestionamos una de las principales directrices de Naturgy, la que establece que todos nuestros clientes, disfruten de un servicio de calidad, acorde con las necesidades y sin interrupciones, a la vez que se disminuye el impacto ambiental que nuestras actividades puedan ocasionar y se garantiza la seguridad y salud de los colaboradores.

El área de Planificación y Normativa se encarga de gestionar los planes, programas y manuales de operación y mantenimiento de la infraestructura, así como del seguimiento del cumplimiento legal ante las unidades de verificación para la obtención de los dictámenes de operación y mantenimiento conforme lo establece la NOM-003-ASEA-2016.

La Política del SASISOPA establece nuestros compromisos ambientales:

- 1 Promover la identificación de peligros, la jerarquización y control de riesgos, así como la prevención y cuantificación de los impactos ambientales, eliminar peligros y reducir riesgos de trabajo.
- 2 Contribuir con la protección del medio ambiente, incluyendo la prevención de la contaminación.

Durante 2022 en Naturgy México no tuvimos ninguna contingencia ambiental, sanción administrativa, ni multa en relación con el medio ambiente.

Cambio climático y descarbonización

[3-3, 302-1, 11.1.2]

Somos conscientes de los retos que afrontamos como el cambio climático, la transición energética y la sostenibilidad.

La demanda de gas natural está ligada al clima. En épocas de frío, la demanda del servicio aumenta, por el mayor uso de estufas, calentadores de agua y de ambiente, mientras que, en las épocas de calor, se reduce debido a una menor necesidad de estos recursos.

Energía consumida en la organización en GJ	2021	2022
Gas natural en centros de trabajo	0	0
Electricidad consumida en los centros de trabajo	3,668.98	4,012.64
Electricidad consumida en proceso	1,361.28	1,693.44
Gas natural vehicular consumido en flota propia	2,189.24	1,812.54
Gasolina consumida en flota propia	13,784.13	14,903.91
Diésel consumido en flota propia	458.79	421.46
Total	21,462.42	22,843.99



Emisiones de GEI

[305-1, 305-2, 305-4, 11.1.5, 11.1.6, 11.1.8]

Nuestra **Política Global de Medio Ambiente**, establece los mecanismos para actuar frente al cambio climático. Dentro de nuestra operación actuamos en varios ámbitos: la medición y reducción de emisiones, el desarrollo de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética y la aplicación de nuevas tecnologías. Para ello, en cumplimiento con la Ley General de Cambio Climático de México, presentamos nuestras Cédulas de Operación Anual (COA), instrumentos de gestión creados por la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), que tienen como finalidad recopilar e integrar la información sobre emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

COA Federal Naturgy México S.A. de C.V. y Comercializadora Metrogas S.A. de C.V.

Total emisiones (tCO₂e)

Zona Geográfica de Distribución	2021	2022
	Bióxido de carbono CO ₂	Bióxido de carbono CO ₂
León	225.85	225.85
Irapuato	225.85	227.55
Silao	225.85	227.55
Salamanca	225.86	227.51
Celaya	225.84	225.84
Lagos de Moreno	225.84	227.51
Aguascalientes	225.85	227.52
San Luis Potosí	225.87	227.54
Zacatecas	225.84	227.51
Saltillo	225.84	227.53
Monterrey	226.00	227.62
Metrogas CDMX	225.87	227.53
Toluca	225.87	225.87
Nuevo Laredo	225.84	227.51
Total	3162.07	3180.44

A partir de este Informe de Sostenibilidad, estaremos reportando nuestra información de emisiones de GEI en acuerdo con las COA entregadas anualmente a las autoridades mexicanas.

Gestión de residuos

[306-1,306-2,306-3, 11.5.2,11.5.3,11.5.4]

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente y apegándonos a nuestras obligaciones legales, llevamos a cabo diferentes procesos para controlar y manejar de manera adecuada los diferentes tipos de residuos que generamos en nuestras actividades diarias. El objetivo principal es **minimizar el impacto negativo en el medio ambiente y la salud pública**, promoviendo la reducción, reutilización, reciclaje y correcta disposición final de los mismos, así como realizar tareas de sensibilización con nuestro personal.

Residuos no peligrosos		
Nombre del residuo	Peso (toneladas)	Método de tratamiento
Madera	2.39	Reciclaje
Chatarra	97.87	Reciclaje
Total	100.26	

Residuos peligrosos		
Nombre del residuo	Peso (toneladas)	Método de tratamiento
Aceite usado	0.041	Incineración
Envases vacíos contaminados	0.249	Incineración
Residuos sólidos con hidrocarburos	1.823	Incineración
Pilas, baterías y acumuladores	0.397	Incineración
Total	2.51	



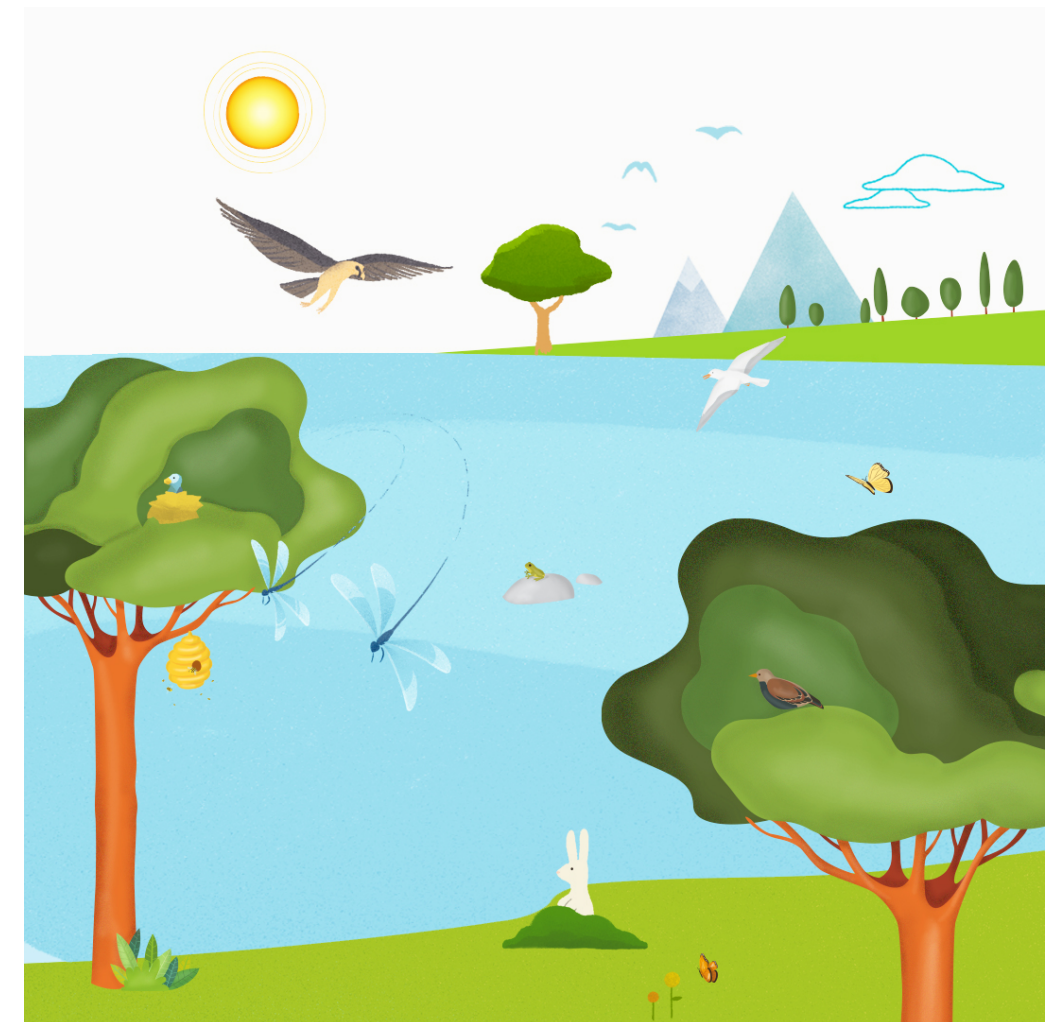
Biodiversidad

[304-1,304-2,11.4.4, 11.4.3]

La conservación de la biodiversidad es crucial para garantizar la sostenibilidad del planeta y el bienestar humano. En Naturgy entendemos que la lucha contra el cambio climático debe vincularse con el impulso de la restauración del capital natural y la biodiversidad, a través de iniciativas alineadas con la prevención, reducción y compensación de los impactos de nuestra actividad.

En adhesión a nuestro compromiso con la estrategia de economía circular, gestionamos el impacto que nuestros servicios pueden tener en el medio ambiente y la biodiversidad.

Nuestras instalaciones no se encuentran o son adyacentes a áreas protegidas o de gran valor para la biodiversidad. Por lo que respecta a nuestras actividades, productos y servicios ninguna de estas ha provocado impactos significativos en la biodiversidad.





Acerca de
este informe



[2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5]

Por medio del presente documento, Naturgy México S.A. de C.V. informa de sus resultados respecto de las cuestiones ambientales, sociales, económicas y de gobierno (ASG) e impactos en la comunidad relevantes para la organización en el desarrollo de su actividad.

Alcance de la información

En este Informe de Sostenibilidad, mostramos la información y los datos correspondientes al ejercicio anual iniciado el 1 de enero de 2022 y terminado el 31 de diciembre de 2022, con información evolutiva desde 2021.

En este documento damos cuenta del negocio de distribución de gas natural según se notificó en el Reporte de 2021. Este informe representa el quinto Informe de Sostenibilidad que como Naturgy realiza y presenta la entidad, que se elabora de manera anual desde 2018, conforme a nuestro compromiso con la sostenibilidad y la transparencia de la Información.

Estándares y principios empleados

Presentamos los contenidos de este Informe de acuerdo a los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) y el estándar sectorial GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021. De manera adicional a los asuntos materiales indicados por dicho esquema, identificamos otros contenidos relevantes para la actividad y naturaleza de Naturgy México.

Asimismo, damos cuenta de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Asamblea General de Naciones Unidas, que Naturgy integra en su estrategia y que se detallan en el sub apartado "Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible".

A lo largo de los últimos años, Naturgy ha ido adoptando en sus informes, de forma anticipada y voluntaria, estándares como GRI. En esta ocasión ampliamos el número de indicadores e incorporamos contenidos solicitados por el estándar de reporte de SASB (Sustainability Accounting Standards Board) de compañías y distribuidores de gas, en relación a aspectos que la nueva regulación va a ir exigiendo a las empresas en los próximos años.

Verificación externa

El Informe de Sostenibilidad ha sido verificado por una tercera parte independiente, en este caso [CRV & Co Soluciones Sustentables de negocio](#), para dar cumplimiento al requerimiento de los Estándares GRI, en línea con el compromiso de Naturgy de transparencia, fiabilidad y rigor de la información. Para ver el alcance de esta verificación ver Anexo "Informe de verificación externa".



Punto de contacto

En caso de que el lector requiera mayor información sobre nuestra división de energía eléctrica, podrá consultarla en el "Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2022" del Grupo, o bien, para más detalles sobre nuestro negocio de gas o temas relacionados con nuestra estrategia de sostenibilidad, podrá consultarlo con Mauro Ernesto Juárez Bautista, Director de Comunicación y Relaciones Institucionales al correo: mjuarez@naturgy.com

Naturgy México S.A de C.V se ubica en Av. Marina Nacional #60, Col. Tacuba, alcaldía Miguel Hidalgo, CDMX.



Anexos



Transforming together

Declaración de uso

Naturgy México ha informado de acuerdo a los Estándares GRI para el periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2022

GRI 1 Utilizado

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares sectoriales aplicables

GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021

Estándar GRI	Contenido	Página/URL/Respuesta Directa	Omisión			Sectoriales	
			Requerimiento	Razón	Explicación	GRI	ODS
GRI 2 CONTENIDOS GENERALES 2021							
1. LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE REPORTE							
2-1	Detalles organizacionales	Pág. 12,15, 24, 25					
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes	Pág. 4,12, 60					
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 60					
2-4	Actualización de la información	Pág. 60					
2-5	Verificación externa	Pág. 70					
2. ACTIVIDADES Y TRABAJADORES							
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 12,14, 27					
2-7	Empleados	Pág. 42, 44					
2-8	Trabajadores que no son empleados	En Naturgy no contamos con trabajadores que no son empleados					
3. GOBERNANZA							
2-9	Estructura de gobernanza y composición	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2022 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales					
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2022 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales					
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2022 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales					
2-12	Función de máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2022 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales					

Estándar GRI	Contenido	Página/URL/Respuesta Directa	Omisión			Sectoriales	
			Requerimiento	Razón	Explicación	GRI	ODS
2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2022 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales					
2-14	Función del máximo órgano en la presentación de informes de sostenibilidad	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2022 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales					
2-15	Conflictos de interés	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2022 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales					
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2022 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales					
2-17	Conocimientos colectivos del máximo orden órgano de gobierno	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2022 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales					
2-18	Evaluación del desempeño de máximo órgano de gobierno	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2022 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales					
2-19	Políticas de remuneración	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2022 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales					
2-20	Proceso para determinar la remuneración	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2022 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales					

Estándar GRI	Contenido	Página/URL/Respuesta Directa	Omisión			Sectoriales	
			Requerimiento	Razón	Explicación	GRI	ODS
2-21	Ratio de compensación total anual	Para mayor referencia, esta información a nivel global se puede consultar en el Informe Anual Naturgy Energy Group S.A. 2022 https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales					
4. ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS							
2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 18					
2-23	Compromisos y políticas	Pág. 20, 21					
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 20					
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 25, 48					
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 25, 26, 28, 48					
2-27	Cumplimiento de la legislación y de las normativas	No ha habido ningún caso de incumplimiento de la legislación y las normativas durante el período objeto del Informe, ni multas o sanciones no monetarias					
2-28	Afiliación a Asociaciones	Pág. 32					
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS							
2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 28					
2-30	Convenios de negociación colectiva		No se cuenta con esta información				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021							
3-1	Proceso para determinar los temas materiales	Pág. 30					
3-2	Lista de temas materiales	Pág. 30					
TEMAS MATERIALES							
SEGURIDAD LABORAL Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES							
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021							
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 23, 37				11.9.1	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018							
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 23, 36, 37				11.9.2	ODS 3 y 8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 38, 39				11.9.3	ODS 3 y 8

Estándar GRI	Contenido	Página/URL/Respuesta Directa	Omisión			Sectoriales	
			Requerimiento	Razón	Explicación	GRI	ODS
403-3	Servicios de Salud en el trabajo	Pág. 39, 40, 41				11.9.4	ODS 3 y 8
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 37				11.9.5	ODS 3 y 8
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 37, 38, 39				11.9.6	ODS 3 y 8
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 37, 40				11.9.7	ODS 3 y 8
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	Pág. 37, 38, 39, 40				11.9.8	ODS 3 y 8
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 37, 40, 41				11.9.9	ODS 3 y 8
CONTRIBUCIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL Y RELACIONES CON LA COMUNIDAD							
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021							
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 48				11.15.1	11.16.1
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO							
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 24, 46				11.14.2	ODS 1, 5, 8, 9 y 10
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS							
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pág. 19, 24, 45				11.14.4	ODS 1, 5, 8, 9 y 10
GRI 401: EMPLEO 2016							
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación del personal	Pág. 45				11.10.2	ODS 1, 4, 5, 8, 9 y 10
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016							
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Pág. 48				11.15.2	ODS 1, 3, 5, 6
DESARROLLO DE TALENTO							
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021							
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 42				11.10.1	
GRI 404 FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016							
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág. 43				11.10.6 11.11.4	ODS 1, 4, 5, 8, 9 y 10

Estándar GRI	Contenido	Página/URL/Respuesta Directa	Omisión		Sectoriales	
			Requerimiento	Razón	Explicación	GRI
DIVERSIDAD E IGUALDAD						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021						
3-3	Gestión de temas materiales	Pág. 42				11.1.1
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016						
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág. 44				11.11.5 ODS 4, 5, 8 y 10
401-3	Permiso parental	Pág. 45				11.11.3 ODS 4, 5, 8 y 10
CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 46				11.10.1 11.12.1
GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016						
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 46				11.14.6 ODS 1, 5, 8, 9 y 10
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016						
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Pág. 47				11.10.8 ODS 1, 5, 8, 9 y 10
CAMBIO CLIMÁTICO Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 52, 53, 54				
GRI 302 ENERGÍA 2016						
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 54				11.1.2 ODS 13
GRI 305: EMISIONES 2016						
305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	Pág. 55				11.1.5 ODS 13
305-2	Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)	Pág. 55				11.1.6 ODS 13
GRI 306: RESIDUOS 2020						
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 56				11.5.2 ODS 3, 6, 12 y 15
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 56				11.5.3 ODS 3, 6, 12 y 15
306-3	Residuos generados	Pág. 56				11.5.4 ODS 3, 6, 12, 14 y 15
BIODIVERSIDAD Y CAPITAL NATURAL						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021						
3-3	Gestión de los temas materiales	Pág. 52, 53				11.4.1

Estándar GRI	Contenido	Página/URL/Respuesta Directa	Omisión		Sectoriales	
			Requerimiento	Razón	Explicación	GRI
GRI 304 BIODIVERSIDAD 2016						
304-1	Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Pág. 57				11.4.4 ODS 6, 12, 14 y 15
304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	Pág. 57				11.4.3 ODS 6, 12, 14 y 15
BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y ÉTICA						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021						
3-3	Gestión de temas materiales	Pág. 20, 22				11.20.1
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016						
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 21				11.20.2 ODS 16
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 21				11.20.3 ODS 16
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 21				11.20.4 ODS 16
DERECHOS HUMANOS						
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021						
3-3	Gestión de temas materiales	Pág. 42				11.11.1
GRI 406:NO DISCRIMINACIÓN 2016						
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No hemos registrado ningún caso				11.11.7 ODS 4, 5, 8 y 10



CARTA DE VERIFICACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD DE NATURGY MÉXICO 2022

Al Consejo de Administración de Naturgy México S.A de C.V.:

Por medio de la presente hacemos del conocimiento a los grupos de interés el proceso de revisión del Informe de Sostenibilidad de Naturgy México de 2022.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por encargo de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales de Naturgy México, la revisión de la información e indicadores contenidos en el Informe de Sostenibilidad 2022 y en el Índice de contenidos de los Estándares *Global Reporting Initiative* (GRI). Dicho informe ha sido elaborado de acuerdo con:

- Criterios de compromiso ESG.
- *Estándares* GRI.
- Contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) parte de la Agenda 2030 promovida por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

El periodo considerado por Naturgy México para la elaboración del Informe está definido en los contenidos generales del apartado *Acerca de este Informe* y corresponde al periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

La verificación de los datos de este informe fue **ESENCIAL**, es decir solo de los indicadores determinados por la organización de acuerdo a la estrategia de sostenibilidad de Naturgy México.

La preparación del Informe, así como el contenido de este fue responsabilidad de la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales, quien también es la encargada de integrar toda la información que forma parte del Informe de Sostenibilidad 2022 de Naturgy México, con la colaboración de todas las áreas de la empresa.

Criterio

La responsabilidad de CRV LEA S.C. es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión que parten de estándares y principios usados por Naturgy México.

Procedimientos realizados

- A partir del análisis del Informe de Sostenibilidad 2022 se elaboró un listado de chequeo con los indicadores de los *Estándares* GRI
- Se sostuvo comunicación constante con el área responsable para la verificación de la información reportada en este Informe.
- Se entrevistó a personal para la validación de los contenidos y dudas del Informe.
- Se revisaron Informes anteriores.



La verificación que se realizó busca determinar si la elaboración del Informe de Sostenibilidad 2022 de Naturgy México cumple con los criterios de conformidad GRI nivel esencial. La metodología seleccionada fue una verificación limitada del contenido del Informe, validando el cumplimiento metodológico de los Estándares GRI, la calidad de los procesos para la definición de información y la información misma contenida en el Informe que se comprobó mediante evidencias, la fiabilidad y trazabilidad de la información.

Interdependencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos del Código de ética para profesionales del despacho de auditoría según el IR Global y el Código de ética para Consultores Acreditados por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de información.

Conclusiones

En nuestra opinión el informe cumple con los criterios de conformidad de un Informe esencial basado en los estándares del *Global Reporting Initiative* (GRI) en todos los aspectos significativos, de acuerdo con lo establecido por Naturgy México a lo largo del informe y en el Índice de contenido GRI.

Adicionalmente, como resultado de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de los indicadores incluidos en el Índice de contenidos GRI no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad de los Estándares GRI.

Se entrega por separado un reporte interno, que contiene observaciones y las áreas de oportunidad detectadas para un futuro reporte.

Este informe ha sido preparado exclusivamente por solicitud de Naturgy de acuerdo con los términos del contrato establecido para la revisión del Informe.


 Irene Montserrat Figueroa Ríos
 Directora de Sustentabilidad y Responsabilidad Social
 CRV LEA S.C.

24 de agosto de 2023.

Garibaldi 1740 /1747
Col. Ladrón de Guevara 44650
Guadalajara, JAL. México
Tel: +52(33)36 15 42 83 - 36 15 69 54



www.c-r-v.com.mx f CRVCO t crv_lea



Garibaldi 1740 /1747
Col. Ladrón de Guevara 44650
Guadalajara, JAL. México
Tel: +52(33)36 15 42 83 - 36 15 69 54



www.c-r-v.com.mx f CRVCO t crv_lea

