

Memoria de
Responsabilidad
Corporativa
2019



Memoria de
Responsabilidad
Corporativa
2019



En Naturgy
estar cerca de ti, es
nuestro compromiso.

Índice

- Carta del Director General | 6
- Destacados 2019 | 8
- Corporativo | 10
- Social | 20
- Ambiental | 32
- Reconocimientos, certificados y alianzas | 42
- Acerca de este informe | 44



Carta del Director General 2019

[102-14, 102-15]

En Naturgy tenemos una clara visión de futuro para la empresa y sabemos que el vínculo que establezcamos con nuestros grupos de interés es esencial para alcanzarla y así construir un futuro con energía. El compromiso que tenemos con cada uno de ellos, nos motiva a desarrollar estrategias para generar nuevas oportunidades de negocio enfrentando los desafíos de estos tiempos con acciones en equipo adaptándonos y anticipando los retos del futuro.

Este futuro que se cimienta en 22 años de experiencia y el trabajo de cada uno de nuestros colaboradores, la confianza de nuestros clientes, es lo que nos ha llevado a posicionarnos como empresa líder en el sector energético en México a través de la distribución, comercialización de gas natural y la generación de electricidad.

Las acciones que emprendemos en Naturgy México están orientadas a la creación de relaciones sólidas de confianza y de beneficio mutuo con las personas, comunidades y organizaciones con las que interactuamos, al tiempo que implementamos iniciativas para el cuidado de nuestro planeta.

Nuestros clientes son el principal motor de nuestra compañía y de cada uno de los que aquí nos desarrollamos profesionalmente, por ello, trabajamos constantemente para atender sus necesidades, cumplir sus expectativas y brindarles el mejor servicio.

Actualmente atendemos a más de 1.6 millones de usuarios en México y durante este año trabajamos en la transformación de nuestros canales de atención al cliente, lo que nos permitió colocarlos en el centro de nuestro modelo de negocio.

Nuestra prioridad es continuar siendo el principal socio energético de hogares, comercios e industrias, y estamos convencidos de que nuestro equipo de colaboradores es clave para cumplir con este objetivo.

Es por ello que implementamos el Modelo de Personas con el fin de lograr una mejor vinculación entre nuestros colaboradores y las metas corporativas, siempre procurando su bienestar y su desarrollo.

Además, como parte de nuestros objetivos evaluamos a 151 proveedores en temas de Responsabilidad Corporativa, ya que la sustentabilidad compete a todos los actores que intervienen en la cadena de valor. En línea con ello, destinamos el 95% del presupuesto de adquisiciones a proveedores locales, lo que representa una importante derrama económica para un gran número de empresas mexicanas.

Por otro lado, reforzamos nuestras acciones enfocadas en el modelo de economía circular para mitigar los impactos ambientales. Con ello, logramos disminuir el consumo de agua y la generación de residuos, además de reducir nuestras emisiones de carbono (CO₂).

En específico, con la actividad del Parque Eólico Bií-Hioxo en 2019 se dejaron de emitir 420,000 toneladas de CO₂.

Como en otras ocasiones, en 2019 vivimos momentos retadores, pero enfocamos toda nuestra energía con la capacidad de nuestros colaboradores para continuar construyendo de la mano de nuestros clientes, a quienes nos debemos.

En esta Memoria de Responsabilidad Corporativa compartimos los avances que hemos alcanzado en el desarrollo social y la preservación del medio ambiente. Este es un ejercicio de transparencia y compromiso que nos permite brindar valor a todos nuestros grupos de interés.

Reiteramos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y seguiremos contribuyendo con el desarrollo económico y social de México, a través de la distribución, comercialización de gas natural y la generación de electricidad.

De esta forma, en equipo con nuestros grupos de interés y clientes, trabajamos día a día, para ser una empresa más sustentable.

Narcís de Carreras Roques

Naturgy México

Destacados 2019

[102-7]



Datos Corporativos



Presencia en **30 países** a nivel mundial.



+2,000 MW

de capacidad en nuestras centrales de ciclo combinado de México.



Más de **1.6 millones** de clientes en México.

Datos Sociales



5 mil 224

horas hombre de capacitación en seguridad y prevención, brindadas a nuestros colaboradores.



151 proveedores evaluados en temas de Responsabilidad Corporativa.



95 mil pesos

donados a los Bomberos de Monterrey.

Datos Ambientales



Anualmente se evita la producción de **420 mil toneladas de CO₂** con el Parque Eólico Bii-Hioxo.



Aumentamos casi en mil GWh la producción de nuestra planta de Tuxpan.



Disminución de casi **10 millones de toneladas** de CO₂ generadas directamente en distribución de gas.



Corporativo

[102-16]

¿Quiénes somos?

Naturgy es la mayor compañía de distribución de gas natural y generación de electricidad en España y Latinoamérica con más de 175 años en el mercado; en México estamos presentes desde hace 22 años, donde somos ya el socio energético de hogares, comercios, procesos productivos y de la industria.

Trabajamos para garantizar el bienestar y desarrollo de las personas, comercios e industrias, así como en la sostenibilidad del planeta.

¿Qué hacemos?

Operamos en el mercado de gas natural, generamos energía renovable; ofreciendo soluciones energéticas y servicios con valor que eficientan los consumos de energía de nuestros clientes.

¿Cómo lo hacemos?

Nuestro objetivo de creación de valor a largo plazo y de gestión sostenible se concreta en nuestros ocho compromisos:

- [Compromiso con los resultados.](#)
- [Excelencia en servicio.](#)
- [Gestión responsable del medio ambiente.](#)
- [Interés por las personas.](#)
- [Seguridad y salud.](#)
- [Cadena de suministro responsable.](#)
- [Compromiso social.](#)
- [Integridad y transparencia.](#)



Global

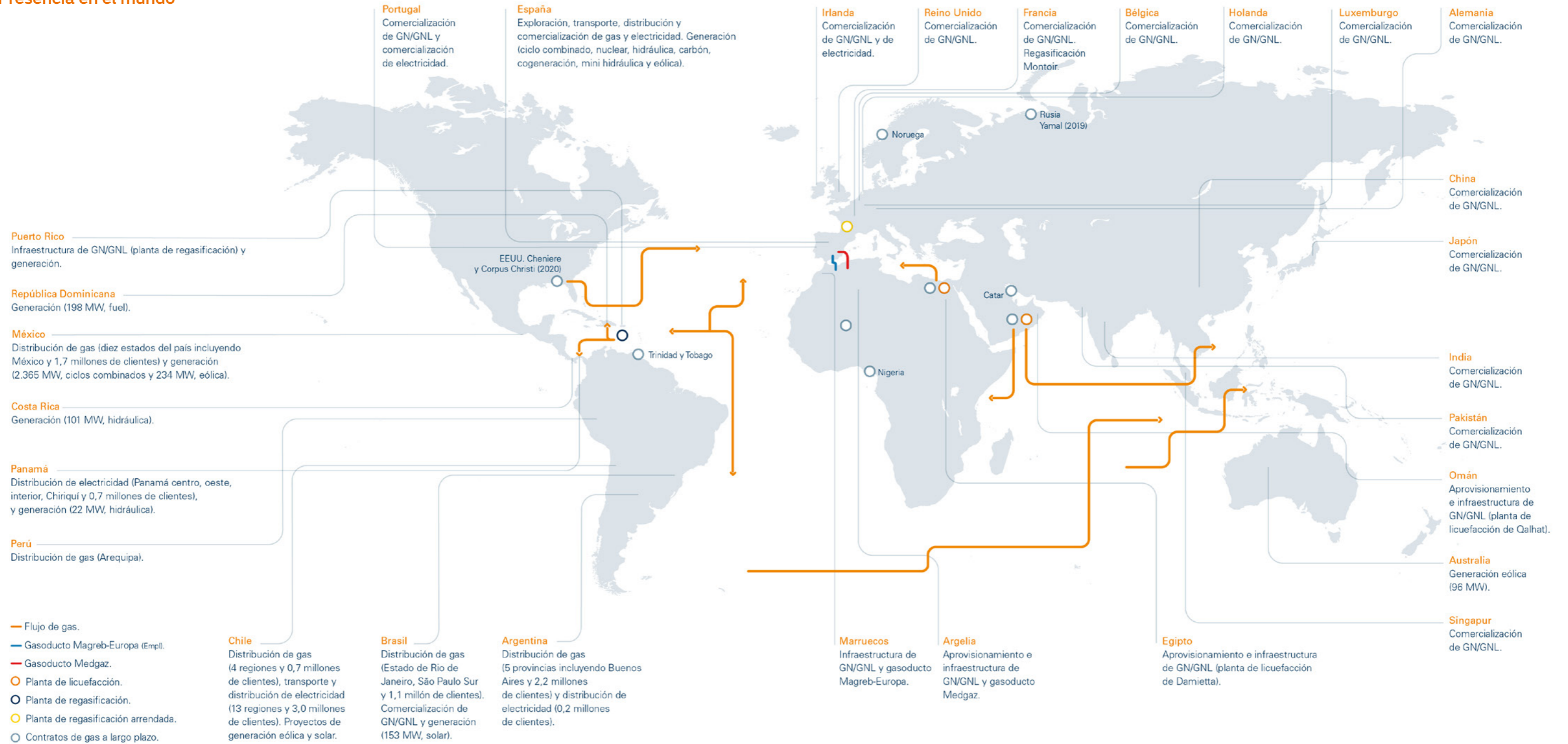
[102-4, 102-6, 102-16]

Nuestra visión a futuro, tiene como objetivo proteger el actual modelo de negocio y establecer las bases para continuar creando valor, apostando por el gas natural como un energético para una transición sostenible, y por el impulso de las energías renovables, eficiencia energética y economía circular.

- Presencia en **30 países.**
- Brindamos servicio a **+18 millones de clientes.**

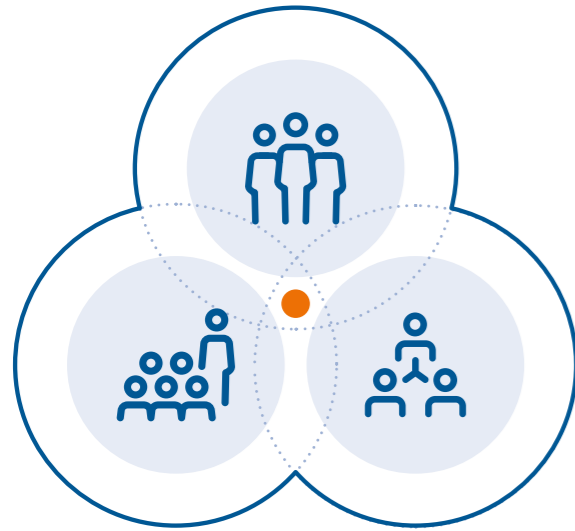


Presencia en el mundo



Para crear valor y construir confianza es esencial mantener una conducta íntegra y responsable con todos nuestros grupos de interés, así como potenciar la sostenibilidad y visión a largo plazo de la compañía; siendo estos los pilares fundamentales de nuestros valores y cultura corporativa.

Triple misión, mismo objetivo



- **Atender las necesidades energéticas de la sociedad** ofreciendo productos y servicios de calidad a nuestros clientes y siempre respetuosamente con el medio ambiente.
- **Atender las necesidades energéticas de nuestros accionistas** ofreciéndoles una rentabilidad creciente y sostenible.
- **Atender las necesidades de nuestros empleados** ofreciéndoles la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales.

Ética y Economía

— [102-16]

La integridad y transparencia son pilares fundamentales al momento de construir nuestra filosofía, la cual es la guía del actuar de todos los que integramos la compañía, y refleja nuestro compromiso frente a los grupos de interés.

Todo ello, son cimientos en nuestra operación, siempre apegados a estándares firmes y rígidos para asegurar que no se presente ningún caso de conflicto de intereses ni corrupción. Para fortalecer este actuar contamos con un Comité de Ética y Cumplimiento, el cual se rige por lo estipulado en el Código Ético y en las Políticas de Atenciones Empresariales y Anticorrupción.

Complementamos con los tres pilares de nuestro Programa Anticorrupción:

1. Sensibilizar y capacitar para fortalecer la cultura antifraude y anticorrupción.
2. Identificar y monitorear posibles riesgos para actuar anticipadamente.
3. Implementar medidas y planes de acción para atender adecuadamente cualquier situación que se presente.

+Info

Para mayor información de nuestros principios y lineamientos éticos, puede consultar el [Informe de Responsabilidad Corporativa 2019 página 180-185](#)

Accionistas e inversores globales

— [102-7]

Principales magnitudes de Naturgy

Operaciones	2017	2018	2019
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	460,014	449,259	465,844
Transporte de gas/EMPL (GWh)	100,371	117,526	68,703
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	10,491	10,605	11,075
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	7,447	7,569	7,691
Red de distribución de gas (km)	116,181	119,998	133,917
Longitud líneas de distribución y transporte de electricidad (km)	214,399	215,532	218,831
Energía eléctrica producida (GWh)	46,389	46,658	44,704
Personal			
Número de empleados ¹	14,718	12,700	11,847
Financiero (millones de euros)			
Importe neto de la cifra de negocios	23,207	24,339	23,035
Beneficio operativo bruto (ebitda)	3,903	4,019	4,562
Inversiones totales	1,782	2,321	1,685
Beneficio neto	1,360	(2,822)	1,401
Dividendo devengado	1,001	1,301	1,319
Datos por acción (euros por acción)			
Cotización a 31 de diciembre	19.25	22.26	22.40
Beneficio ²	1.36	(2.83)	1.43

1. No incluye número de empleados en los negocios clasificados como operaciones interrumpidas (78 personas en 2019 y 786 personas en 2018).
 2. Calculado considerando el número medio ponderado de acciones propias a lo largo del ejercicio.

Naturgy en México

— [102-2, 102-7, 103-2, 103-3]

Orgullosamente podemos decir que el esfuerzo de más de 22 años nos ha posicionado como una de las principales empresas privadas del sector energético en México y que integra los negocios de distribución de gas natural y generación eléctrica. Tenemos grandes retos y un entorno cambiante, por ello nos mantenemos en constante comunicación con nuestros grupos de interés para cubrir sus necesidades y expectativas.

■ Brindamos servicio en **16 estados de la República Mexicana** a más de **1.6 millones de clientes**.

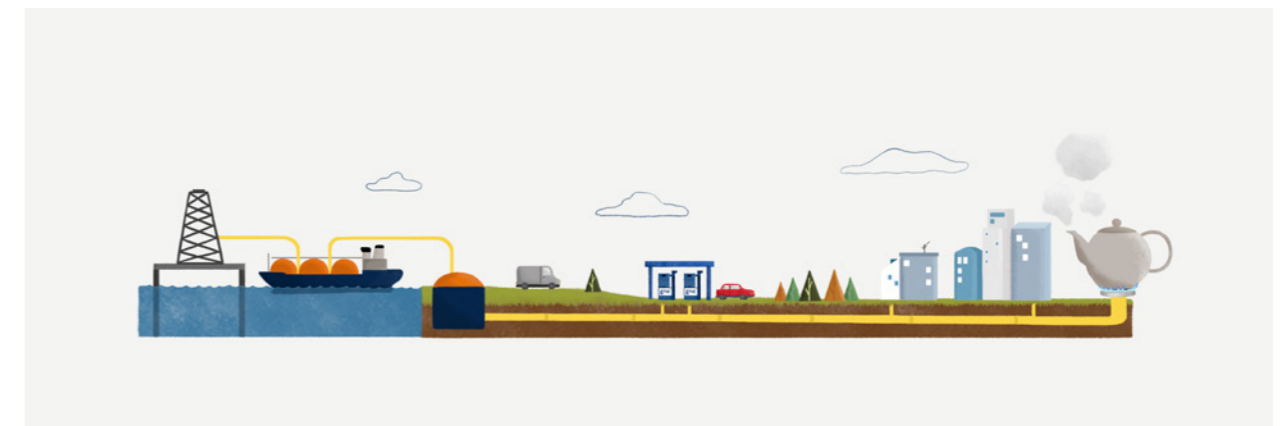
Principales magnitudes de Naturgy México

	2017	2018	2019
Distribución de gas natural			
Ventas de actividad de gas (GWh)	57,617	58,178	57,733
Puntos de suministro de distribución de gas (#)	1,771,584	1,794,107	1,659,358
Red de distribución de gas (km)	21,991	22,511	22,722
Generación de electricidad			
Plantas generadoras de energía eléctrica (#)	5	5	5
Energía eléctrica producida (GWh)	16,996.2	16,630.1	16,781.20
Ebitda (millones de USD)	292.0	249.3	332
Inversiones totales	46.3 M USD CCC y 0.5 M USD FEBH	59.3M USD CCC y 1.3M USD FEBH	77.0 M USD CCC y 0.1 M USD FEBH
Utilidad neta (millones de USD)	186.3	109.2	135.9

La distribución de gas en México

102-6, 103-2, 103-3]

Ofrecemos soluciones y servicios con valor que eficientan el consumo de energía al operar en el mercado de gas natural y generamos energía renovable.



La generación de electricidad en México

[102-6, 103-2, 103-3]

Somos el tercer generador de electricidad en el país. Contamos con cuatro centrales de ciclo combinado localizadas en Sonora, Veracruz y Durango, las cuales tienen una capacidad mayor a 2,000 MW y un parque eólico en Oaxaca con capacidad de 234 MW.



 Centrales de ciclo combinado

 Parque Eólico Bii-Hioxo

■ Con el **Parque Eólico Bii-Hioxo** evitamos la emisión de más de **420,000 toneladas de dióxido de carbono** al año.

Servicios con valor

[102-2]

Nuestro objetivo es continuar siendo el socio energético de hogares, comercios e industrias, por ello contamos con Naturgy Servicios, una alternativa para nuestros clientes en la que diseñamos distintos programas que están orientados a la eficiencia en el uso del gas natural y la seguridad de nuestros usuarios y sus bienes, lo cual nos impulsa a mejorar día con día.

Con esto en mente y conscientes de que nuestra oferta energética es un elemento que requiere un cuidado especial, complementamos la atención brindada a nuestros clientes residenciales, comerciales e industriales con una serie de servicios enfocados a resguardar su seguridad.

Los servicios con valor agregado con los que contamos actualmente son:

Familia Servigas

Servigas Natural, Asistencia Gas y Asistencia Hogar

Servicio integrado por un conjunto de coberturas enfocadas en el mantenimiento preventivo y correctivo de aparatos e instalaciones de gas natural/electricidad, que tienen por objeto favorecer el consumo eficiente y seguro de la energía; y se complementan, con coberturas adicionales.

Familia Servielectric

Servielectric y Servielectric Express

Servicios integrados por un conjunto de coberturas enfocadas en el mantenimiento preventivo y correctivo de aparatos eléctricos, que tienen por objeto favorecer el consumo eficiente y seguro de la energía.

Familia Seguros

Hogar Consentido

Servicios integrados por un conjunto de coberturas enfocadas a proteger y brindar bienestar a nuestros clientes en su persona y sus bienes / contenidos en el hogar, a través de un programa de 6 diferentes asistencias.

Protección de pagos

Servicio enfocado a proteger a nuestros clientes, ante diferentes tipos de eventualidades que pudieran afectar su capacidad de pago, para sufragar el costo de su factura de gas natural.

■ Los servicios con valor **son una oferta opcional** la cual se encuentra disponible para nuestros clientes en **cualquier momento del año**.

Social

Grupos de interés

— [102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

En Naturgy México tenemos absoluta claridad de que para mantener la eficiencia en nuestras operaciones solamente es posible a partir de construir relaciones de confianza y colaboración con todos nuestros grupos de interés, por ello establecemos vínculos de comunicación y cooperación que nos permiten conocer sus expectativas y obtener los mejores resultados en beneficio de todos.

- Accionistas e inversionistas.
- Proveedores.
- Colaboradores.
- Clientes.
- Comunidades.
- Sociedad.
- Organismos reguladores.
- Cámaras empresariales.
- Medios de comunicación.

Nuestro diálogo con todos nuestros grupos de interés se dividen en:

Acciones de consulta: bidireccionales, intercambio de información entre la compañía y sus grupos de interés.

Acciones divulgativas: unidireccionales, difusión de información de la compañía a nuestros grupos de interés.



Colaboradores

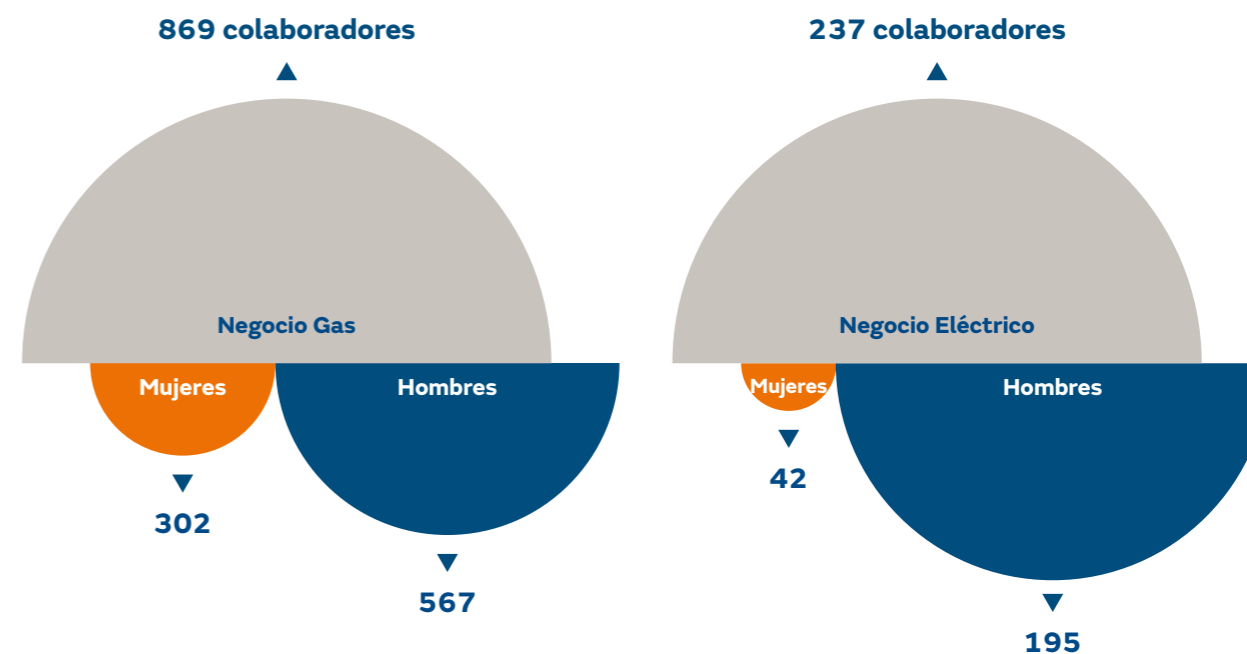
— [102-8]

Nuestros colaboradores son la pieza fundamental para el continuo crecimiento de la empresa. Por ello, día con día nos transformamos para mantener un clima laboral óptimo, donde cada integrante de nuestro equipo aporta valor único a la compañía.

Ponemos a su disposición herramientas para alcanzar nuevos niveles de desarrollo profesional y personal, siempre cuidando de su bienestar e impulsando la diversidad y no discriminación, pues por la naturaleza de nuestro negocio, recibimos un mayor número de postulaciones de hombres, sin embargo, el papel de la mujer en el sector energético está creciendo y año con año continuamos fomentando su participación e inclusión.

- Contamos con un **modelo global de selección homogéneo** con el que garantizamos las **mejores prácticas en la identificación, captación y retención del talento**.

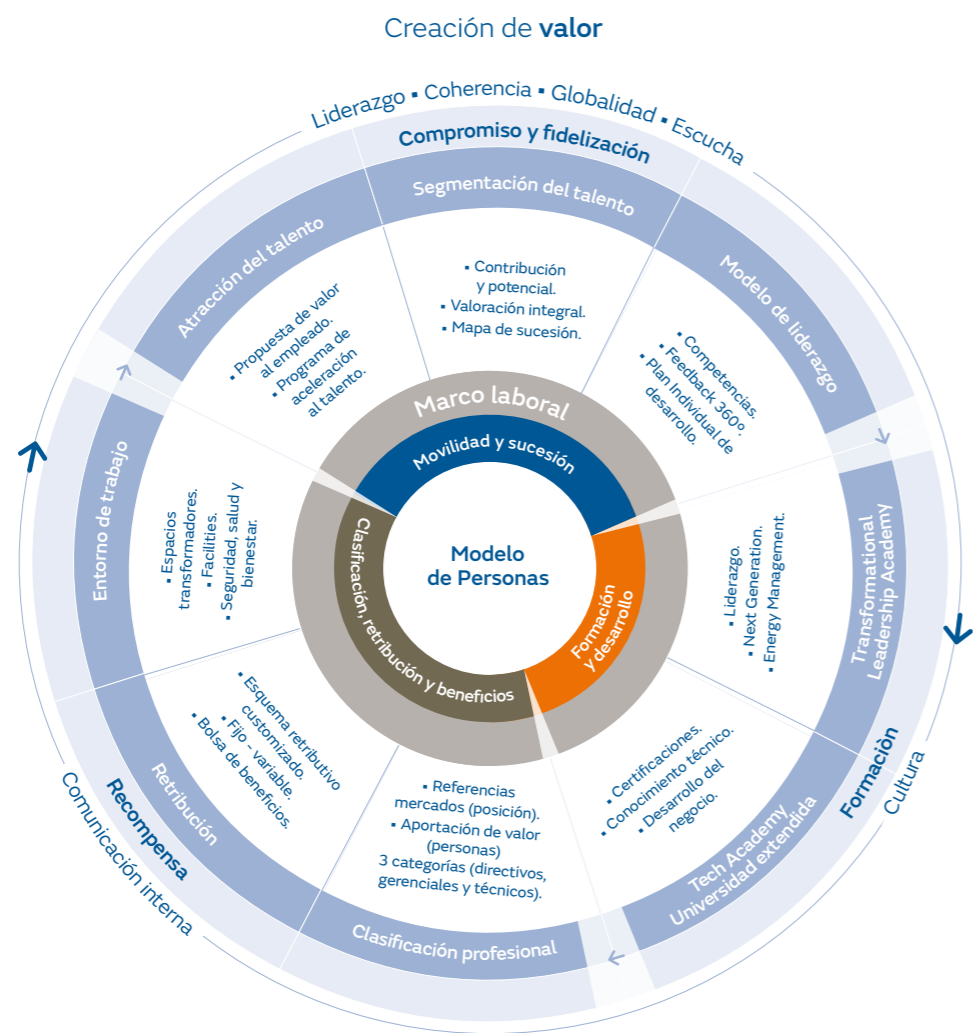
Actualmente contamos con:



Estamos convencidos que nuestros esfuerzos en el ámbito de gestión de talento constituyen un eje estratégico para la transformación y creación de valor, por lo que en 2019 globalmente implementamos un Modelo de Personas que fue concebido como un ecosistema dinámico que combina procesos y elementos de gestión para lograr una mejor vinculación entre colaboradores y nuestros objetivos estratégicos.

Piezas fundamentales del Modelo de Personas:

- El talento, su atracción, fidelización, formación y desarrollo, se reflejan en la propuesta de Valor al Empleado, la cual destaca la conexión de nuestros colaboradores con los nuevos desafíos del futuro y la sostenibilidad. Todo esto en un contexto diverso, inclusivo, digital y dinámico.
- El modelo de compensación que ofrecemos a los colaboradores tiene por objetivo ofrecer un marco de clasificación, retribución, beneficios y clima laboral, que impulse y alinee la actuación profesional con la estrategia de la empresa.
- La comunicación interna realizada mediante herramientas como DigitalTeam, ImaginaT y Lean, impulsa nuevas formas de trabajo y comportamiento a través de entornos y espacios que permiten vivir la cultura Naturgy, la cual enmarca la coherencia, la globalidad y el liderazgo, para dar sentido y proyección a la transformación hacia la creación de valor.



Además, llevamos a cabo acciones para garantizar la adecuación puesto/persona, impulsamos la adquisición de conocimientos de acuerdo con las actuales necesidades de la organización y el desarrollo de habilidades y competencias relacionadas con nuestro modelo de liderazgo.

Seguridad y salud ocupacional

[403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 103-2, 103-3]

En Naturgy tenemos la firme convicción de impulsar y promover una cultura de seguridad y salud en cada colaborador, que cubra cada paso de nuestras operaciones y todas nuestras instalaciones.

Para esto, nos apegamos a los estándares de nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG), el cual está alineado a los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 y al modelo de Empresa Saludable. El SIG es auditado por AENOR, entidad certificadora.

El 100% de nuestros colaboradores está cubierto por el SIG.

El correcto cumplimiento del SIG es vigilado por el Comité de Dirección de Seguridad y Salud, además de contar con el apoyo de las Comisiones de Seguridad e Higiene en los centros de Trabajo: Marina Park, Horacio, Valle, Ruiz Cortines y San Rafael; éstas efectúan reuniones periódicas y recorridos por los centros de trabajo para identificar necesidades de mejoras en seguridad y salud.

Como herramienta de apoyo, contamos con un procedimiento corporativo donde se establecen los pasos a seguir cuando se detecta alguna situación que represente un peligro o riesgo laboral, posteriormente se hace una evaluación y se determina un plan de acción para controlar el riesgo, finalmente se le da un seguimiento para confirmar la seguridad.

Nuestro programa **Compromiso Seguridad y Salud**, está basado en 5 Principios de Seguridad:

01	02	03	04	05
Nada es más importante que la seguridad y la salud.	Todo accidente puede ser evitado.	La seguridad es una responsabilidad de la Dirección.	La seguridad es una responsabilidad individual.	Todos los trabajos se deben planificar y ejecutar pensando en la seguridad.

Y se complementa con herramientas proactivas, como:

Observación Preventiva de Seguridad.	Inspecciones Documentadas.	Reuniones Periódicas de Seguridad y Salud.	Entre otras.	

En 2019 brindamos capacitación en temas de seguridad, como:

- Primeros auxilios.
- Evacuación, búsqueda y rescate.
- Trabajos en altura.
- Taller de emergencias con gas.
- Riesgos eléctricos.
- Entre otros.

■ **653 colaboradores** capacitados en temas de **seguridad y prevención**.

■ **5,224 horas** hombre de capacitación.

En cumplimiento con las Disposiciones Administrativas de Carácter General, que establecen los lineamientos aplicables a las actividades del sector hidrocarburos, en 2019 comenzamos la transición de nuestro Sistema Integrado de Gestión, al Sistema de Administración en Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Ambiente (SASISOPA), el cual tiene como propósito la prevención, control y mejora del desempeño de las instalaciones.

Consta de 18 requisitos:

- | | |
|--|--|
| 1. Política. | 10. Control de Actividades y Procesos. |
| 2. Identificación de Peligros y Análisis de Riesgos. | 11. Integridad Mecánica y Aseguramiento de la Calidad. |
| 3. Requisitos Legales. | 12. Seguridad de Contratistas. |
| 4. Metas Objetivos e Indicadores. | 13. Preparación y Respuesta a Emergencias. |
| 5. Funciones, Responsabilidades y Autoridad. | 14. Monitoreo, Verificación y Evaluación. |
| 6. Competencia, Capacitación y Entrenamiento. | 15. Auditorias. |
| 7. Comunicación, Participación y Consulta. | 16. Investigación de Incidentes y Accidentes. |
| 8. Control de Documentos y Registros. | 17. Revisión de Resultados. |
| 9. Mejores Prácticas y Estándares. | 18. Informes de desempeño. |

■ En 2019 comenzamos la transición de **SIG** al **SASISOPA**.

Asimismo, velamos por la salud de nuestros colaboradores a través del área de Salud, cuyos integrantes otorgan consultas médicas de urgencias, para enfermedades agudas, crónicas, etc. Además, coordinan campañas y eventos enfocados a prevenir y disminuir los riesgos de salud de colaboradores y sus familiares, en éstos se brinda información y se trae personal externo que ofrece consultas gratuitas.

Damos a conocer las actividades, resultados e información relacionada a la seguridad y salud mediante nuestros canales internos, como: Naturgy Comunica, Natural net, pantallas, Softexpert, entre otros. A través de algunos de éstos, fomentamos la participación de los colaboradores para escuchar sus comentarios, dudas y sugerencias, y mantenernos a la vanguardia para continuar generando contenido de interés.

Capacitación

[404-1, 412-2, 103-2, 103-3]

El desarrollo personal de nuestros colaboradores va de la mano del profesional y para impulsarlo ponemos a disposición de nuestros colaboradores la Universidad Corporativa, donde ellos determinan su propio plan de formación en función de sus intereses y áreas de oportunidad con cursos presenciales y On-Line. Esta formación prioritariamente responde a requerimientos de los puestos que desempeñan o bien a programas de cultura corporativa, que les permitan el desarrollo o incremento de sus competencias personales y profesionales.

■ En 2019, capacitamos a **665 colaboradores** y nuestra media fue de **4.2 horas por colaborador**.

■ Brindamos **22 horas de capacitación en la Política de Derechos Humanos** a nuevo personal y a aquellos que no la habían recibido.

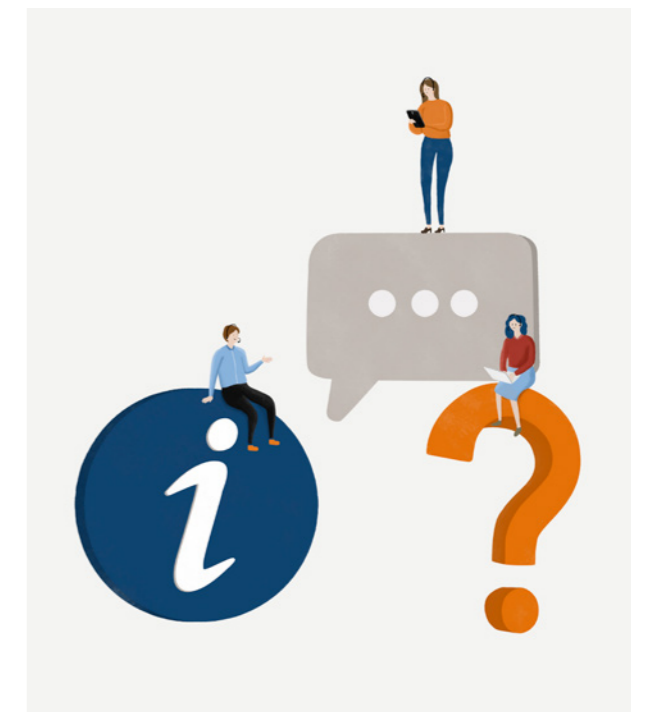
Cientes

Trabajamos para brindar el mejor servicio a nuestros clientes, por lo cual ponemos a su disposición diferentes canales de comunicación para estar en contacto con ellos, conocer sus expectativas y cubrir sus necesidades. Los canales con los que contamos son:

- Redes sociales.
- Teléfonos de Servicio al Cliente.
- Oficina Virtual.
- Centros de Atención.

+Info

Para conocerlos a detalle puede visitar nuestra [página web](#)



[102-7]

Clasificación de nuestros clientes:

Total de clientes 2019	
Doméstico	1,632,155
Comercial	24,921
Industrial, GNV y ATR	2,282
Total	1,659,358

Servicio al cliente

En Naturgy implementamos acciones para estar más cerca de nuestros clientes y facilitarles todo lo relacionado al servicio que les ofrecemos y por el que confían en nosotros, es por ello que transformamos el modelo de atención, poniendo al cliente en el centro; queremos cumplir todas las expectativas de nuestros usuarios, a quienes valoramos y nos debemos diariamente.

Nos integramos en la vida de los usuarios acercando nuestros canales de atención hasta la comodidad de su hogar, mejoramos nuestra oferta operativa para que todos nuestros usuarios cuenten con un servicio de gas natural, cómodo, seguro, confiable, económico y amigable con el medio ambiente.



Plan de acción CeX

Nuestro programa Customer eXperience (CeX) nos ha permitido colocar al cliente en el centro de nuestro modelo industrial como factor clave de nuestra compañía.

En Naturgy México llevamos a cabo diversas acciones dentro del marco de la Política Global CeX, entre las cuales destaca un cambio en el modelo de atención al cliente basado en las siguientes líneas estratégicas:

- Escalabilidad: aprovechar al máximo la red actual de canales externos de cobro, extenderla y modernizarla (bancos, comercios, supermercados).
- Modernidad: poner a disposición de los clientes nuevas plataformas de pago: APP Naturgy Contigo, cajeros automáticos, apps bancarias, domiciliación, pago con tarjeta de crédito, Oficina Virtual, ampliamos nuestros puntos de pago automatizados.

Proveedores

— [102-9, 204-1, 103-2, 103-3]

Los proveedores son importantes aliados en nuestra operación, por lo cual establecemos relaciones de confianza y profesionalismo con ellos.

Actualmente trabajamos con 946 proveedores de distintas naciones, incluyendo Argentina, Canadá, Colombia, España, Estados Unidos, Japón, México, Panamá, Reino Unido, entre otros.

Siguiendo nuestro compromiso con el desarrollo local, brindamos preferencia a aquellos proveedores que se encuentran en localidades donde tenemos presencia.

■ **95% del presupuesto destinado a adquisiciones está dirigido a proveedores locales.**

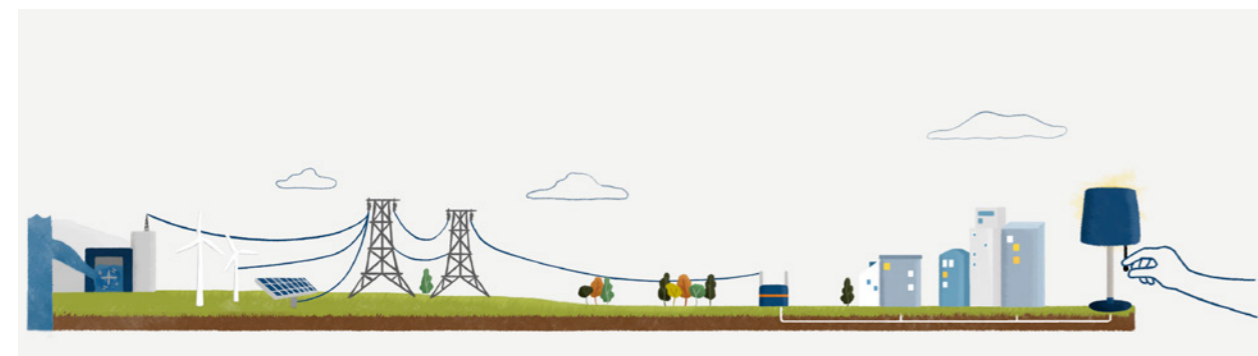
Compra a proveedores locales	2017	2018	2019
Pedidos emitidos	5,028	3,444	3,721
% compra local	95	93	95
Proveedores con los que existen contratos en vigor	1,060	1,075	946
Volumen total de compra adjudicado (millones de pesos)	7,189	1,355	5,083

Gestión de la cadena de suministro

[102-9, 103-2, 103-3]

Buscamos contar con proveedores que comparten nuestros valores y cumplen con cláusulas sociales y medioambientales.

Además, contamos con procedimientos transparentes e imparciales que cubren todas las fases de compra, desde la identificación de la necesidad de un bien o servicio hasta la gestión de contratos o pedidos.



Evaluación de la cadena de valor

[414-1, 103-2, 103-3]

Para promover la gestión responsable de nuestra cadena de valor, también incorporamos exigencias adicionales al estricto cumplimiento legal, principalmente en temas de seguridad, salud, cumplimiento social y ambiental.

A través de nuestra Plataforma de Bravo Solution, en 2019 enviamos 158 cuestionarios de evaluación a proveedores, de los cuales obtuvimos respuesta de 151, lo cual representa un índice de respuesta del 95.57%.

A partir de éstos, obtuvimos una puntuación promedio de los proveedores:

Evaluación	Número de proveedores evaluados	%
Buenos +	118	74.68%
Aceptables +	24	15.19%
Regulares +	8	5.06%
Muy Malos +	1	0.63%
Total	151	95.57%

Una vez que tenemos los resultados, el área de compras se pone en contacto con los proveedores para negociar planes de mejora y de acción, para así impulsar el desarrollo de éstos.

Con este proceso de gestión de proveedores logramos minimizar los riesgos en la cadena de suministro y de esta manera garantizamos mejores resultados y eficiencia en nuestros servicios.

Comunidad

— [413-1, 103-2, 103-3]

En Naturgy trabajamos para que nuestra contribución a las comunidades ayude a mejorar las condiciones de vida de las mismas, por ello impulsamos la creación de vínculos de colaboración y apoyo que atiendan las necesidades de las localidades.

Parque eólico BÍ-Hioxo

Estamos firmemente comprometidos con el respeto a derechos humanos y a los modos de vida tradicionales, por ello en 2019 fortalecimos nuestro vínculo de colaboración con la comunidad de Juchitán de Zaragoza, donde se encuentra nuestro Parque Eólico BÍ-Hioxo. A través de esta iniciativa desarrollamos programas que responden a sus necesidades y contribuyen a mejorar las condiciones de vida de la comunidad.

[413-1, 103-2, 103-3]

Líneas de acción y actuaciones:

Líneas de acción	Descripción
Educación ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Jornada de talleres en coordinación con la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas, y forestación en la escuela primaria, beneficiando aproximadamente a 420 personas. Jornada de rescate de plantas en los terrenos de la unidad deportiva IESIT por el grupo de voluntarios del parque. Curso de verano 2019 y Curso de educación experiencial Playa Vicente 2019 con el cuidado ambiental como uno de los ejes principales. Asistencia técnica, actividades de mantenimiento y protección en la reforestación de San Antonio del Reten Chimalapa. Donación de plantas y préstamo de material para las jornadas de reforestación en colaboración con el ayuntamiento de Juchitán. Donación de víveres a la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas como apoyo a las jornadas de combate de los incendios forestales.
Educación en asuntos de género	<ul style="list-style-type: none"> Jornada de sensibilización sobre violencia de género realizada por el grupo de voluntariado del parque.
Educación sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> Jornada odontológica en la escuela primaria Año de Juárez, en coordinación con el Instituto de Estudios Superiores del Istmo de Tehuantepec, y en la que se atendieron a aproximadamente 400 alumnos.
Cultura	<ul style="list-style-type: none"> Sesiones de cine comunitario y cuentacuentos, en otras actividades, en el Centro Recreativo Infantil Santa Martha. Rehabilitación del Centro Santa Martha beneficiando a 40.000 personas.
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> Donación de concreto hidráulico para la pavimentación de las calles en la comunidad de Playa Vicente. Donación al Centro de Desarrollo Infantil 4 de Juchitán de protecciones para los ventanales de las aulas.
Obra social	<ul style="list-style-type: none"> Piñatas, dulces y regalos para los sitios de interés.



Fundación Naturgy

[413-1, 103-2, 103-3]

A través de Fundación Naturgy, desarrollamos programas de acción social que tienen como objetivo difundir, formar, informar y sensibilizar en temas de energía y medio ambiente. También generamos programas de acción que están destinadas a mitigar la vulnerabilidad energética.

De esta forma, en el 2019, la Fundación Naturgy, Naturgy México y la Escuela de Gobierno y Transformación Pública del Tecnológico de Monterrey (ITESM), desarrollamos el estudio científico “Vulnerabilidad energética, una aproximación en México”.

El estudio identifica de forma pionera las condiciones de vulnerabilidad que enfrentan poblaciones y adultos mayores, en México, principalmente en Monterrey y Saltillo, en línea con el Objetivo 7 de Desarrollo Sostenible: “Energía Asequible y No Contaminante” de la ONU.

El estudio científico es innovador y único en su tipo en el país y constituye un parteaguas para el conocimiento de la vulnerabilidad energética y para el diseño de soluciones.

En Naturgy México queremos contribuir al desarrollo sostenible y a mejorar la calidad de vida de las personas, para que tengan acceso a energéticos más limpios, competitivos, seguros y más amigables con medio ambiente de forma cómoda y confiable.

Apoyo a bomberos

[413-1, 103-2, 103-3]

Como parte de nuestro compromiso social, contribuimos con el Patronato de Bomberos de Monterrey, Nuevo León para que continúen con su honorífica labor de apoyo a la comunidad y bienestar social.

■ En 2019 donamos 95,000 pesos a los bomberos.

Campaña Temporada Invernal

[413-1, 103-2, 103-3]

En temporada invernal, el consumo de gas natural en los hogares suele incrementarse hasta en un 100%, debido a que pasamos más tiempo en casa, y se utiliza más el energético para cocinar. Al tiempo que incrementan las intoxicaciones por monóxido de carbono.

Ante este escenario, lanzamos las campañas **El monóxido no da señales** y **Prepárate para el invierno**, de diciembre del 2018 a marzo del 2019, para promover una cultura de uso seguro y eficiente del gas natural.

Publicamos la información en nuestro portal y además la difundimos mediante:

- Redes sociales: Cerca de 500 mil interacciones, un millón 300 mil cuentas alcanzadas y casi un millón 300 mil reproducciones de contenido.
- Radio: 3 mil 36 Spots de radio.
- Prensa: 5 notas publicadas en: El Expres, Intermedia Web, Portal México, El Financiero, Milenio.
- Factura a clientes: 2 anuncios.
- Comunicación interna: Información a través *Naturgy Comunica* y cápsulas semanales en pantallas.

Ambiental

[102-11]

En Naturgy sabemos que formamos parte de una industria clave en el desarrollo de la sociedad, por ello creamos una estrategia que tiene como objetivo garantizar el suministro de energía competitiva, segura y con el cumplimiento de los más altos estándares de protección y preservación del medio ambiente.

En 2019 reiteramos nuestro compromiso a través de la aprobación de la Política Global de Medio Ambiente, enfocada en ser un actor bajo en carbono y digital, esencial en la transición energética hacia un modelo de economía circular; mediante los siguientes ejes estratégicos:

- Gobernanza y gestión ambiental.
- Cambio climático y transición energética.
- Economía circular y ecoeficiencia.
- Capital natural y biodiversidad.

Como ejemplo de la implementación de estas acciones, logramos reducir el uso de materiales para las operaciones de generación eléctrica, a continuación la tabla con los resultados 2019:

Materiales utilizados (toneladas metros)	2017	2018	2019
Ácido sulfúrico (H ₂ SO ₄)	657.09	605.70	500.04
Hidróxido de calcio (Ca(OH) ₂)	844.03	513.49	499.36
Cal	1.53	2.21	0.3
Aceite lubricante	89.66	97.01	91.42
Sulfato férrico (Fe (SO) ₄)	0	0	0
Hipoclorito de sodio (NaClO)	83.10	69.64	47.12
Coagulante	131.97	185.61	190.72
Hidróxido de sodio (NaOH)	44.61	61.25	47.12
Hidróxido de Amonio (NH ₃)	23.68	54.40	38.86
Antiincrustante	15.56	18.46	11.55
Desinfectantes	1.19	67.15	54.47
Ácido clorhídrico (HCl)	8.53	6.60	2.47
Anticorrosivo	0	0	0
Biodispersante	5.03	4.52	1.99
Productos de limpieza de Osmosis Inversa	3.33	4.03	1.29
Papel	2.13	1.91	1.79
Floculante	5.22	6	4.54
Plaguicidas	1.03	0.78	0.05
Hidracina / Carbohidracina	1.21	0	0
Pinturas y solventes	25.63	1.44	4.13
Detergente	0.20	0.20	0
Bisulfito de sodio (NaHSO ₃)	3.12	5.44	3.67
Total	1,947.85	1,705.84	1,571.52



Energía

— [102-11, 302-1, 103-2, 103-3]

Continuamos trabajando en la transición energética y poniendo en marcha las mejores prácticas para aprovechar de manera eficiente nuestros recursos y generar un menor impacto ambiental, por ello comenzamos la transición al uso de gas natural en nuestra flota vehicular.

■ En 2019 produjimos **16,790.2 GWh**, a partir de la cual nos abastecemos.

■ Este año tuvimos un autoconsumo de **338,643.6 MWh**.

■ Nuestra central de Tuxpan incrementó casi **1,000 GWh** su producción.

Generación eléctrica (Gigajulios)	2017	2018	2019
Consumos de gas natural	120,721,842,692	121,070,507.07	128,434,181.43*
Consumo de diésel / gasóleo	9,923.83	1,391.78	1,137.441
Total	120,721,852,615.83	121,071,898.85	128,435,318.871

* El aumento se debe a la mayor producción en la central de Tuxpan y a que el despacho mantuvo a Hermosillo funcionando a cargas parciales.

Distribución de gas (Gigajulios)	2017	2018	2019
Gas natural consumido en centros de trabajo/predios	762.41	18,930.30	19,546.59
Electricidad consumida en centros de trabajo/predios	12,155.54	9,564.75	9,437.76
Electricidad consumida en procesos	49,959.02	916.27	948.77
Gas Natural Vehicular consumido en flota propia	1,680.33	225,503*	889,201**
Gasolina consumida en flota propia	36,108.57	37,436.536*	24,558.71
Diésel consumido en flota propia	1,268.17	1,279.52	948.48
Total	101,934.04	293,630.38*	944,641.31**

* Debido a la operativa de la recolección de información, estos valores se actualizaron.

** El aumento se debe a la transición al uso de gas natural en nuestra flota vehicular.

Residuos

— [102-11, 306-2, 103-2, 103-3]

En sintonía con nuestra estrategia de economía circular, en Naturgy trabajamos para disminuir nuestro impacto ambiental al reciclar y reducir al máximo los residuos generados en nuestras operaciones.

Conscientes de la importancia de la disposición adecuada de residuos peligrosos y no peligrosos, trabajamos con organizaciones especializadas en estos procesos. Además, brindamos capacitación a nuestro personal acerca de estos temas para garantizar su bienestar.

Para el negocio de distribución de gas, en 2019 generamos:

- 4.73 toneladas de residuos peligrosos, eliminados por incineración.
- 62.52 toneladas de residuos no peligrosos, mandados a reciclaje.

Residuos no peligrosos de generación eléctrica

En la siguiente tabla se observan los resultados obtenidos en 2019 en nuestros procesos de disposición de residuos no peligrosos:

Residuo (toneladas)	2017	2018	2019	Método de tratamiento	
				Cantidad	Método de tratamiento
Lodos de depuradora – Cantidad gestionada	4,960.2	4,359.68	3,915.07	2.37% Valorización energética 97.63% Disposición final vertedero	
Residuos asimilables a urbanos – Cantidad gestionada	92.77	78.71	84.165	0.51% Reciclado 69% Valorización energética 30.49% Disposición final vertedero	
Papel y cartón generado – Cantidad gestionada	0.42	1.38	0.42	Reciclaje	
Chatarra – Cantidad gestionada	0.11	0.02	0	NA	
Filtros de aire – Cantidad gestionada	0	0	0	NA	
Madera – Cantidad gestionada	0.03	0.05	0.022	Reciclaje	
Total	5,053.53	4,439.84	3,999.68	N/A	

Residuos peligrosos de generación eléctrica

[102-11, 306-2, 103-2, 103-3]

Residuo (toneladas)	2017	2018	2019	
			Cantidad	Método de tratamiento
Aceite usado – Cantidad gestionada	102.66	105.81	80.77	71.90% Reciclado 28.1% Valorización energética
Envases vacíos contaminados – Cantidad gestionada	1.26	0.86	2.97	96.3% Reciclado 3.7% Disposición final vertedero
Tierras contaminadas con hidrocarburos – Cantidad gestionada	2.58	1.31	3.81	69.93% Valorización energética 30.07% Vertedero
Hidrocarburos más agua – Cantidad gestionada [t(m)]	4.34	1.4	3.87	92.12% Reciclado 7.87% Vertedero
Absorbentes, aislantes y mat. filtración – Cantidad gestionada	7.43	10.54	18.25	99.6% Valorización energética 0.2% Reciclado 0.2% vertedero
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos – Cantidad gestionada	3.79	10.01	6.012	33.89% Valorización energética 66.11% Vertedero
Pilas, baterías y acumuladores – Cantidad gestionada	3.70	10.52	1.109	83.8% Reciclado 16.2% Vertedero
Tubos fluorescentes – Cantidad gestionada	0.18	0.33	0.116	48.28% reciclado 51.72% Vertedero
Pinturas y barnices – Cantidad gestionada	0.28	0.40	1.39	82.13% Valorización energética 17.87% Vertedero
Residuos de laboratorio – Cantidad gestionada	0.62	0.26	1.179	98.31% Vertedero 1.69% Incineración
Disolvente no halogenados – Cantidad gestionada	0	0	0	NA
Otros RP – Cantidad gestionada	0.48	0.60	2.026	ND
Total	127.32	142.04	121.92	

Emisiones

[102-11, 305-7, 103-2, 103-3]

Como lo establece nuestra Política Global de Medio Ambiente, el cambio climático es un eje principal de la estrategia, por lo cual, nuestra meta es reducir la generación de emisiones en nuestras operaciones.

La medición y control de emisiones generadas en nuestros procesos nos ha permitido poner en marcha planes para lograr dichas metas de reducción.

Emisiones generación eléctrica (ton)	2017	2018	2019
Monóxido de carbono	43.63	44.91	47.61
Emisiones de NO _x ¹	3,752.68	4,196.08	3,012.98
Emisiones de SO _x ²	0.08	0.08	0.08
Emisiones de PST ³	21.49	21.81	23.11

1. Óxidos de nitrógeno: grupo de gases muy reactivos [tales como el óxido nítrico (NO) y el dióxido de nitrógeno (NO₂)].

2. Óxidos de azufre: Grupo de gases compuestos por trióxido de azufre (SO₃) y dióxido de azufre (SO₂).

3. Partículas suspendidas totales.

Emisiones directas de GEI

[102-11, 305-1, 103-2, 103-3]

Distribución de gas (toneladas de CO ₂ equivalente)	2017	2018	2019
Quema de combustibles (emisiones directas)	2,795	2,814,892.18*	1,894,237.91**
Emisiones fugitivas en la red (CO ₂ equivalente)	195,115.38	194,309,780.44	185,332,169.31
Total de emisiones directas (CO ₂ equivalente)	197,910.97	197,124,672.62*	187,226,407.2

* El dato cambió ya que se modificó la unidad de medición en que se reportó.

** La reducción de las emisiones es un efecto directo derivado de la implementación de gas natural en fuentes móviles. El uso de este combustible ayuda a reducir las emisiones de óxido de nitrógeno y demás gases de efecto invernadero.

Generación eléctrica (toneladas de CO ₂ equivalente)	2017	2018	2019
Emisiones totales directas de CO ₂ equivalente	6,088,889.13	6,110,490.46	6,473,749.76
Emisiones de CO ₂ en fuentes fijas por consumo de diésel/gasóleo (kilogramos de CO ₂)	698.15	102.29	79.15

Intensidad de emisiones GEI

[102-11, 305-4, 103-2, 103-3]

Distribución de gas (toneladas de CO ₂ equivalente)	2017	2018	2019
Emisiones de metano en transporte y distribución (CH ₄ /kilómetros red)	0.36	0.36	0.34
Emisiones totales de CO ₂ equivalente/kilómetros red	8.91	8.99	8.48
Generación eléctrica (toneladas de CO₂ equivalente)*	2017	2018	2019
Emisiones específicas (gramos de CO ₂ equivalente/Kilovatio hora)	358.25	367.57	385.5
Emisiones totales directas (toneladas CO equivalente / EBITDA ¹)	23.53	24.67	22.07

1. Beneficio antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización (EBITDA por sus siglas en inglés)

Emisiones indirectas de GEI

[102-11, 305-2, 103-2, 103-3]

Distribución de gas (toneladas de CO ₂ equivalente)	2017	2018	2019
Emisiones indirectas por consumo de electricidad	7,608	5,524*	125,711.919

* Se modificó el dato ya que existía una irregularidad en la toma de medición, la cual se ajustó para 2019.



Agua

[102-11, 303-1, 303-3, 303-5, 103-2, 103-3]

El agua es un recurso sumamente valioso para nuestro planeta y para el sustento de las personas, por ello hemos fortalecido nuestras estrategias y políticas en esta materia. Nuestro compromiso de impulsar la economía circular, se refleja mediante el uso eficiente del agua para reducir los impactos ambientales sobre el entorno.

Cabe destacar que dentro del negocio de distribución de gas no utilizamos agua de manera directa, por lo que nuestros esfuerzos están enfocados para su uso eficiente en las operaciones del negocio eléctrico. Esto nos permitió obtener los siguientes resultados:

Captación de agua por fuente (metros cúbicos)	2017	2018	2019
Captación de agua superficial (mar)	536,557,784	482,763,233	510,670,258.24
Volumen total de agua captada	536,557,984	482,763,233	510,670,258.24*

* Este aumento se debe a que en 2019 hubo una mayor producción en Tuxpan, la única central que capta agua de mar en circuito abierto.

Consumo de agua por proceso (metros cúbicos)	2017	2018	2019
Consumo en ciclo agua/vapor	256,037.16	233,235.01	171,369.2
Consumo en refrigeración	3,994,599.40	3,687,943.82	3,439,577.46
Consumo en servicios auxiliares	209,775.75	456,749.88	299,374.01
Consumo en otros procesos	200	147,951*	169,723
Volumen total de agua consumida	4,460,612.31	4,525,879.71*	4,080,043.67

* El dato se modificó. En 2018 se inició la operación del High Fogging de Tuxpan.

■ Nuestro objetivo es reducir un **20%** el consumo de agua para **2022 vs. 2017**.

Asimismo, invertimos en procesos de reutilización de agua como parte de la estrategia para preservar y cuidar de este recurso fundamental para nuestras operaciones. Contamos con convenios para el suministro de agua residual, la cual es purificada y utilizada para la generación de energía eléctrica.

[102-11, 303-1, 303-2, 303-4, 103-2, 103-3]

Reutilización de agua (metros cúbicos)	2017	2018	2019
Agua propia reutilizada/ reciclada	13,874.77	9,481.33	10,038.58
Agua ajena reutilizada/ reciclada	4,764,511.23	4,623,438.72	4,241,382.99
Porcentaje de agua devuelta al medio sobre el total de agua captada [%]	99.18	99.10	99.16

Hemos fortalecido procesos acorde a nuestro Procedimiento de Control y Seguimiento Ambiental, donde se establecen los lineamientos para asegurar que el agua residual de nuestras operaciones se vierte dentro de los límites establecidos por ley y así, reducir el impacto ambiental.

Las condiciones mínimas que deben cumplir nuestras centrales para una gestión adecuada del vertido de agua son:

- Relación de puntos de vertido y de captación.
- Parámetros regulados a medir en cada punto.
- Valores Límite (VL) de captación de aguas y de vertido.
- Caudal ecológico (sólo en casos específicos).
- Condiciones de operación y mantenimiento de los equipos de seguimiento y control.
- Autocontroles y/o inspecciones por terceros acreditados.
- Generación de reportes informativos.

Vertido de agua (metros cúbicos)*	2017	2018	2019
Agua vertida al mar	536,530,189	482,577,633	510,335,309*
Agua vertida a la red pública de saneamiento	3.60	3.50	0
Agua vertida a cauce fluvial	644,330.64	748,569.20	643,993.89
Volumen total vertido	537,174,523.24	483,326,205.70	510,979,302.89

* Este aumento se debe al incremento de producción en Tuxpan.



Reconocimientos

[102-12, 102-13]

En Naturgy tenemos absolutamente claro que hacer equipo es el camino más directo para mantener y seguir construyendo nuevas etapas de éxito.

Uno de nuestros objetivos es contribuir a lograr la transformación del sector empresarial por uno más responsable, y esto requiere de un esfuerzo conjunto de muchos actores.

Por ello, nos adherimos a iniciativas como al Pacto Mundial, trabajamos de la mano con diferentes organismos y formamos parte de diversas asociaciones, donde a través de nuestro liderazgo y experiencia fomentamos que más compañías se dirijan con responsabilidad, al tiempo que aprendemos de otros para lograr una mayor Responsabilidad Social Corporativa. Actualmente formamos parte de:

- Asociación Mexicana de Energía (AME).
- Asociación Mexicana de Gas Natural (AMGN) Naturgy México.
- Cámara Española de Comercio, A.C. (CAMESCOM) Naturgy México.
- Comisión de Energía de la Cámara Española de Comercio.
- Club Catalán de Negocios (CCN) Naturgy México.
- Club de Industriales (CI) Naturgy México.
- Consejo Coordinador Empresarial (CCE).
- Comisión de Energía del CCE.
- Consejo Mexicano de la Energía (COMENER).
- Consejo Consultivo de la Comisión Reguladora de Energía.

- COPARMEX.
- Comisión NACIONAL de Energía de COPARMEX.
- IPADE-IESE Sector Energético.
- Revista Petróleo & Energía / Consejo Editorial.
- WEC Consejo Mundial de Energía Capítulo México / UFOM.

Resultado del esfuerzo y empeño que ponemos cada uno de nosotros en los procesos que llevamos a cabo, en 2019, en Naturgy México fuimos reconocidos por 14 años consecutivos con el Distintivo Empresa Socialmente Responsable por parte del Centro Mexicano para la Filantropía, por Top Companies como una Súper Empresa, por Expansión como una de las 500 mejores empresas de México y también dentro del ranking de empresas con Responsabilidad Corporativa

Mientras que globalmente, formamos parte de los siguientes índices:



En Naturgy sabemos que alcanzar los resultados que buscamos nos compromete a seguir construyendo, juntos, el éxito. Es por ello que refrendamos nuestra total entrega para seguir transformando el sector empresarial en beneficio de todos.

+Info

Para más información sobre nuestra presencia en índices de inversión, se puede consultar el [Informe de Responsabilidad Corporativa pág. 79](#)

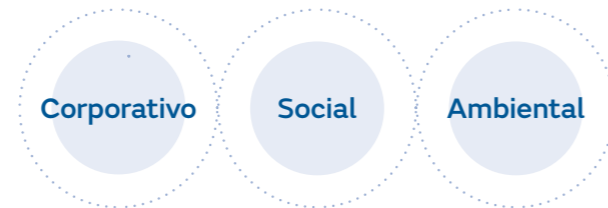


Acerca de este informe

[102-1, 102-10, 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56]

La sostenibilidad y responsabilidad corporativa son tareas que cumplimos minuto por minuto, acción por acción. La Memoria de Responsabilidad Corporativa 2019 da continuidad a los resultados presentados en la Memoria 2018, publicada en 2020. En ésta reflejamos las actividades y los resultados de Naturgy México obtenidos en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, dando seguimiento al ciclo anual de elaboración de reportes.

En línea con el mensaje de nuestro Director General, encontramos la información agrupada en este reporte, en tres principales capítulos:



“Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI” y fue verificado por Redes Sociales en Línea Timberland S.A. de C.V. No se presentaron cambios significativos en la organización ni hubo reexpresión de la información.

En la elaboración de la Memoria, se cambió la forma de presentar el tema de agua acorde a la actualización del Contenido GRI 303: Agua y efluentes 2018, y el tema de Salud y Seguridad, siguiendo la actualización del Contenido GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018.

Materialidad

[102-46]

Para definir el contenido de la memoria se tomaron como base los temas resultantes en el estudio de Materialidad realizado por Naturgy España en 2017.

Dentro de la información contemplada para la elaboración de este estudio, se encuentra el contexto de sostenibilidad de nuestra industria, así como la opinión de algunos grupos de interés de la compañía, y con ello concluir con la aplicación del principio de exhaustividad.

Posteriormente, se recabó y plasmó la información acorde a los principios de:

- Claridad.
- Comparabilidad.
- Equilibrio.
- Fiabilidad.
- Precisión.
- Puntualidad.

Los temas materiales resultantes son:

[102-44 , 102-46, 102-47, 103-1]

Aspectos Materiales	Cobertura	
	Interna	Externa
Eficiencia energética y consumo de energía		x
Emisiones y cambio climático		x
Biodiversidad		x
Empleabilidad	x	
Seguridad y salud ocupacional	x	
Evaluación de los derechos humanos	x	
Acción social y desarrollo de las comunidades locales		x
Atención y satisfacción del cliente		x
Acceso a energía		x

Cabe destacar que en el año 2021 llevaremos a cabo un estudio de materialidad para Naturgy México, con el propósito de identificar los temas relevantes, las necesidades y las expectativas de nuestros grupos de interés y ratificará nuestro compromiso en la materia.

[102-3, 102-53]

Para dudas o comentarios referentes a la información contenida en este reporte, ponemos a su disposición la siguiente información de contacto:

Mauro Ernesto Juárez Bautista, *Director de Comunicación y Relaciones Institucionales*

✉ mjuarez@naturgy.com

Dirección: Av. Horacio 1750, Polanco, Polanco I Secc, Miguel Hidalgo, 11550 Ciudad de México, CDMX



Índice GRI

— [102-55]

Contenido	Descripción	Pág. / Respuesta directa
102: Revelaciones Generales		
1. Perfil Organizacional		
102-1	Nombre de la organización	Pág. 44
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 16-19
102-3	Ubicación de la sede	Pág. 45
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 11-13
102-5	Propiedad y forma jurídica	Naturgy México S.A. de C.V.
102-6	Mercados servidos	Pág. 11-13, 17-18
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 8-9, 15-16, 26
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 21 Negocio de Gas: - Regiones: Bajío: 82 / Centro: 307 / Norte: 254 / Pacífico: 7 - 219 personal externo Negocio Eléctrico - Regiones: Bii Hioxo: 7 / CCC Durango: 41 / CCC Hermosillo: 46 / CCC Naco Nogales: 41 / Central Nacozari: 10 / CCC Tuxpan: 55 / Centro: 27 - 10 personal externo
102-9	Cadena de suministro	Pág. 26-27
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pág. 44
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 32-40
102-12	Iniciativas externas	Pág. 42-43
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 42-43
2. Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma decisiones	Pág. 6-7
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Pág. 6-7
3. Ética e Integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 10-11, 14
4. Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	Para conocer nuestra estructura de gobernanza puede consultar nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa 2019
5. Relación con Grupos de Interés		
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 20

Contenido	Descripción	Pág. / Respuesta directa
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Al cierre del 2019 el 17.8% se encontraba cubierto en los acuerdos de negociación colectiva, distribuidos según el negocio: Negocio Gas: 8.6% Negocio Eléctrico: 44.1%
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 20
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 20
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 20, 45
6. Práctica de Informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 44
102-46	Definición de los contenidos de los Informes y las coberturas del tema	Pág. 44-45
102-47	Lista de temas materiales	Pág. 45
102-48	Reexpresión de la información	Pág. 44
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Pág. 44
102-50	Periodo objeto del informe	Pág. 44
102-51	Fecha del último informe	Pág. 44
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Pág. 44
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 45
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Pág. 44
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 46-52
102-56	Verificación externa	Pág. 44
TEMAS MATERIALES		
Eficiencia energética y consumo de energía		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 45
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 34, 48
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 34, 48

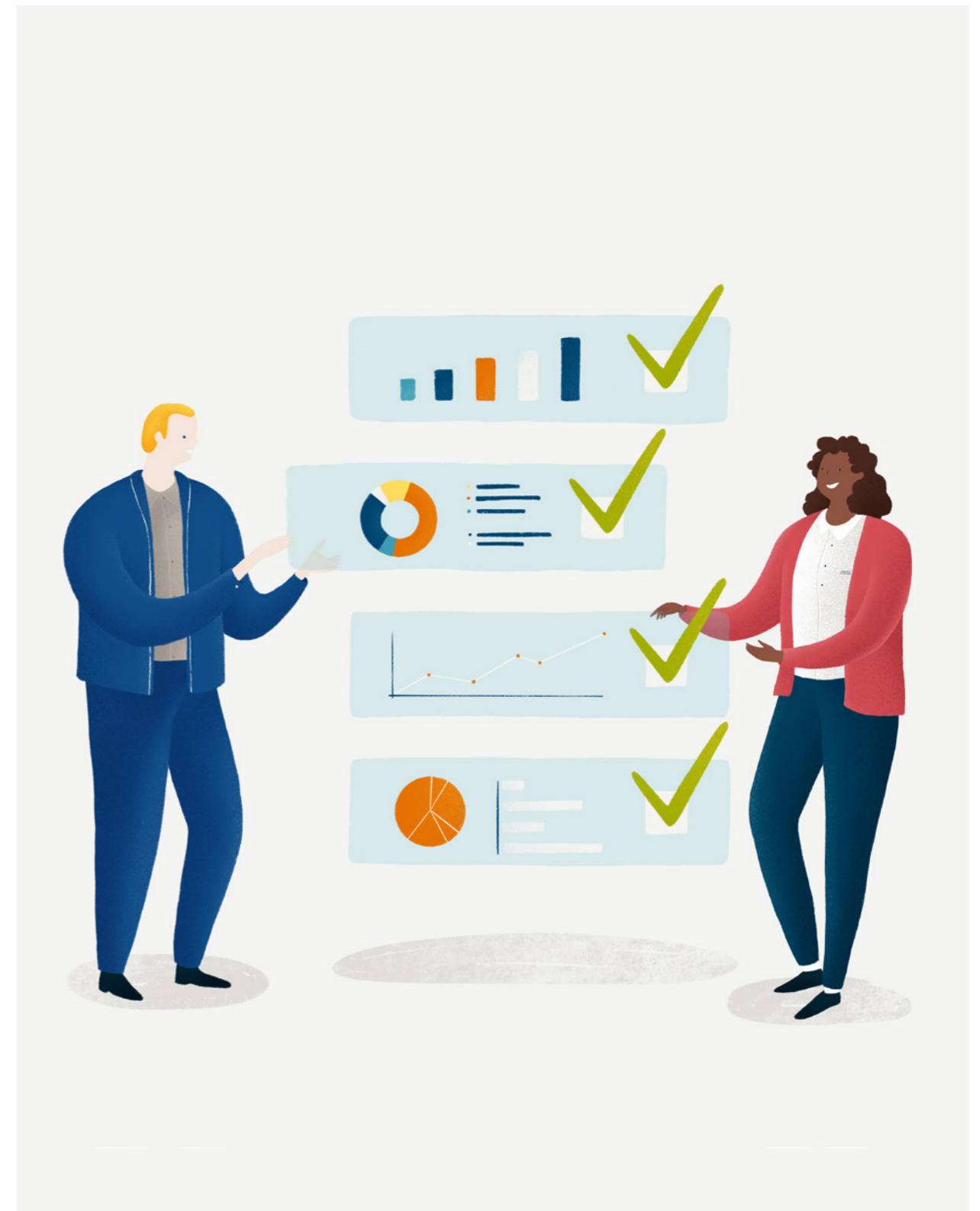
Contenido	Descripción	Pág. / Respuesta directa
GRI 302: Energía 2016		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 34 Consumo total de combustible de fuentes renovables: 0 Los Estándares, las metodologías y las suposiciones utilizados son la recopilación de lecturas de datos / sumatoria de acumulados. La fuente de los factores de conversión utilizados son los de conversión homologados por el grupo por medio de la herramienta informática ENABLON.
Emisiones y cambio climático		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 45
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 35-40, 48-49
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 35-40, 48-49
GRI 303: Agua y efluentes 2018		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Pág. 39-40 Se tienen títulos de concesión para verter el agua a suelo natural, río y mar (dependiendo de la instalación), cumpliendo con los límites establecidos en la NOM-001-SEMARNAT-1996 y la Ley Federal de Derechos en Materia de Aguas Nacionales. El agua vertida en suelo natural, es utilizada para riego agrícola. Trimestralmente se reportan consumos y usos del agua, para que una vez al año, se realice la evaluación de los Aspectos Ambientales Significativos, tomando en cuenta el estrés hídrico para la determinación de la vulnerabilidad del medio.
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Pág. 40 Los criterios de calidad se encuentran establecidos en la NOM-001-SEMARNAT-1996 y en la Ley Federal de Derechos en Materia de Aguas Nacionales.
303-3	Extracción de agua	Pág. 39 Los Estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados es la establecida por el corporativo mediante la herramienta informática ENABLON.
303-4	Vertido de agua	Pág. 40 Los Estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados es la establecida por el corporativo mediante la herramienta informática ENABLON.
303-5	Consumo de agua	Pág. 39

Contenido	Descripción	Pág. / Respuesta directa
GRI 305: Emisiones 2016		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 37 Los gases incluidos en el cálculo: para distribución de gas son CO ₂ y CH ₄ , para generación de electricidad son: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ El año base para el cálculo: para distribución de gas es 2019, para generación de electricidad es 2018. La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG es la metodología establecida por el corporativo mediante la herramienta informática ENABLON, y en generación de electricidad también la incluida en el Informe de Huella de Carbono 2019. El enfoque de consolidación para las emisiones: para distribución de gas es control operacional y para generación de electricidad es participación accionaria. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados es la establecida por el corporativo mediante la herramienta informática ENABLON y en generación de electricidad también son los empleados en el Informe de Huella de Carbono.
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 38
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 38 Los parámetros para calcular el ratio: Electricidad producida (neta) Los tipos de emisiones incluidos: emisiones directas Los gases incluidos en el cálculo: CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆
305-7	Óxidos de nitrógeno (Nox), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire	Pág. 37 La fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG es la incluida en el Informe de Huella de Carbono 2019. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados es la establecida por el corporativo mediante la herramienta informática ENABLON.
GRI 306: Efluentes y Residuos 2016		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 35-36 Para el negocio de Distribución de gas, el método de eliminación o disposición se define acorde a lo establecido en nuestro procedimiento Gestión Integral de Residuos.
Biodiversidad		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 45
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 50
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 50

Contenido	Descripción	Pág. / Respuesta directa
GRI 304: Biodiversidad 2016		
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Las instalaciones de la empresa no se encuentran o son adyacentes a áreas protegidas o de gran valor para la biodiversidad.
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	No se han provocado impactos significativos a la biodiversidad.
Empleabilidad		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 45
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 25, 50
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 25, 50
GRI 401: Empleo 2016		
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Vacaciones y prima vacacional por arriba de lo obligado por la ley, Vales de despensa, Fondo de ahorro, Aguinaldo, Bono de desempeño, Seguro de vida, Servicio médico, Seguro de gastos médicos mayores, Examen médico anual, Seguro Social, Infonavit, Permiso por nupcias, Permiso por nacimiento de hijos, Permiso de lactancia, Permiso por defunción de familiares directos
GRI 404: Formación y Enseñanza 2016		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 25 Mujeres formadas: 197 / Promedio de horas de formación en mujeres: 3.6 Hombres formados: 468 / Promedio de horas de formación en hombres: 4.49 Horas por categoría profesional: Equipo directivo: 127 Mandos intermedios: 127 Puestos operativos: 1,040 Técnicos especializados: 1,003
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Negocio Gas: - Ejecutivos: Mujeres 24.8% / Hombres 75.2% - Técnicos: 36.7% Mujeres / 63.3% Hombres - Otros Técnicos: Mujeres 28.1% / Hombres 71.9% - Administrativos: Mujeres 74.4% / Hombres 25.6% - Operativos: Mujeres 0% / Hombres 100% Negocio Eléctrico: - Ejecutivos: Mujeres 17.9% / Hombres 82.1% - Técnicos: 31.7% Mujeres / 68.3% Hombres - Otros Técnicos: Mujeres 2.9% / Hombres 97.1% - Administrativos: Mujeres 100% / Hombres 0% - Operativos: Mujeres 0% / Hombres 100%
Seguridad y salud ocupacional		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 45
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 23-24, 51
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 23-24, 51

Contenido	Descripción	Pág. / Respuesta directa
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 23-24
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 23-24
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Pág. 23-24
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 23-24 Para complementar la consulta y participación de los trabajadores, la Dirección de Recursos realizó una encuesta de clima laboral y la encuesta de Riesgos psicosociales.
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 23-24 También se dan platicas y talleres formativos para temas de Salud como ergonomía, salud visual, salud mental, etc.
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Pág. 23-24 También se consiguen estudios de laboratorio y gabinete los cuales son gratuitos, y apoyamos a los trabajadores que requieren procedimientos quirúrgicos o tratamientos de 2do y 3er nivel, con la gestión de la póliza de gastos médicos mayores y personal que facilita los trámites y asesora en el proceso.
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Pág. 23-24
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 23-24
Evaluación de los derechos humanos		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 45
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 25, 51
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 25, 51
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016		
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Pág. 25 El promedio de horas en la plantilla corresponde a: 0.33
Acción social y desarrollo de las comunidades locales		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 45
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 27, 29-31, 51-52
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 27, 29-31, 51-52
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 27
GRI 413: Comunidades Locales 2016		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 29-31

Contenido	Descripción	Pág. / Respuesta directa
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	No hubo operaciones con impactos negativos significativos en comunidades locales.
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Pág. 29
Atención y satisfacción del cliente		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 45
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 52
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 52
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016		
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	En las cláusulas de las condiciones generales de contratación de los servicios prestados se facilita al cliente la información adecuada sobre sus derechos y obligaciones, así como las características de los servicios que se presta -gas y electricidad- no habiendo constancia de incumplimientos de acuerdo con las obligaciones legales exigidas sobre esta materia. https://www.naturgy.com.mx/mx/negocio
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016		
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante 2019 no se recibió ninguna reclamación fundamentada relativa a violaciones de la privacidad del cliente así como tampoco relacionadas a pérdida de datos sensibles de los clientes.
Acceso a energía		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Pág. 45
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 16-18
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 16-18



Carta de Verificación

— [102-56]



Reporte de Verificación de Memoria de Responsabilidad Corporativa 2019,

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

Se les informa que Redes Sociales en Línea Timberlan, llevó a cabo una verificación independiente e imparcial de la Memoria de Responsabilidad Corporativa realizado por Naturgy México S.A. de C.V., correspondiente al periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2019.

Alcance

Se realizó una verificación limitada del contenido de este informe, validando el cumplimiento metodológico de los Estándares GRI de conformidad Esencial, la calidad de los procesos para la definición de información, los sistemas de control interno y el aseguramiento de los datos publicados.

Con base en la lista de los temas materiales de Naturgy México, se seleccionó la siguiente muestra de contenidos GRI para comprobar, por medio de evidencias, la fiabilidad y la trazabilidad de la información:

102-1	102-11	102-44	102-54	304-2	403-7
102-2	102-12	102-45	102-55	401-2	403-8
102-3	102-13	102-46	204-1	404-1	412-2
102-4	102-14	102-47	302-1	404-3	204-1
102-5	102-15	102-48	303-1	403-1	413-1
102-6	102-16	102-49	303-2	403-2	413-2
102-7	102-18	102-50	303-3	403-3	414-1
102-8	102-40	102-51	303-4	403-4	417-1
102-9	102-41	102-52	303-5	403-5	418-1
102-10	102-43	102-53	304-1	403-6	

Responsabilidades

Naturgy México es responsable de la elaboración y presentación de la Memoria de Responsabilidad Corporativa 2019, así como de la selección de temas materiales y contenidos GRI reportados.

El compromiso de Redes Sociales es emitir opiniones objetivas de la calidad del informe y de la presentación de la información, tomando como referencia Normas y Estándares internacionales, como: Principios éticos de independencia de ISAE 3000 y la publicación *The external assurance of sustainability reporting de GRI*.



Actividades para la verificación

Nuestro proceso de verificación abarcó las siguientes actividades:

- Comprobación de información cualitativa y cuantitativa por medio de evidencia visual, documental y pública de la muestra (mencionada anteriormente) de indicadores *GRI*.
- Análisis y comparación de informes de años pasados en cuanto a la información presentada.

Conclusiones

El proceso de verificación del informe no presentó incongruencia alguna que nos lleve a considerar que:

- Los datos publicados contengan errores.
- Los procesos de obtención y validación de información no son efectivos y que no cumplen con los principios de *trazabilidad, precisión, claridad y fiabilidad*.

Recomendaciones

Se entrega por separado un reporte interno, exclusivas para el cliente, que contiene las áreas de oportunidad detectadas para un futuro reporte.

Alma Paulina Garduño Arellano

Redes Sociales en LT S.A. de C.V
Pico Sorata 180, Jardines en la Montaña,
Tlalpan, C.P. 14210, CDMX.
T. (55) 54 46 74 84
contacto@redsociales.com
Enero 19, 2021

Declaración de independencia y competencia de Redes Sociales LT

Los colaboradores de Redes Sociales cuentan con el nivel de competencia necesario para verificar el cumplimiento de estándares utilizados en la elaboración de Informes de Sustentabilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de información no financiera, cumpliendo los principios de independencia, integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. En ningún caso nuestra declaratoria de verificación puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no se asume responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Esta Carta de Verificación se emite el diecinueve de enero de dos mil veintiuno y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales a la Memoria de Responsabilidad Corporativa de Naturgy México S.A. de C.V.

Naturgy 

www.naturgy.com.mx