

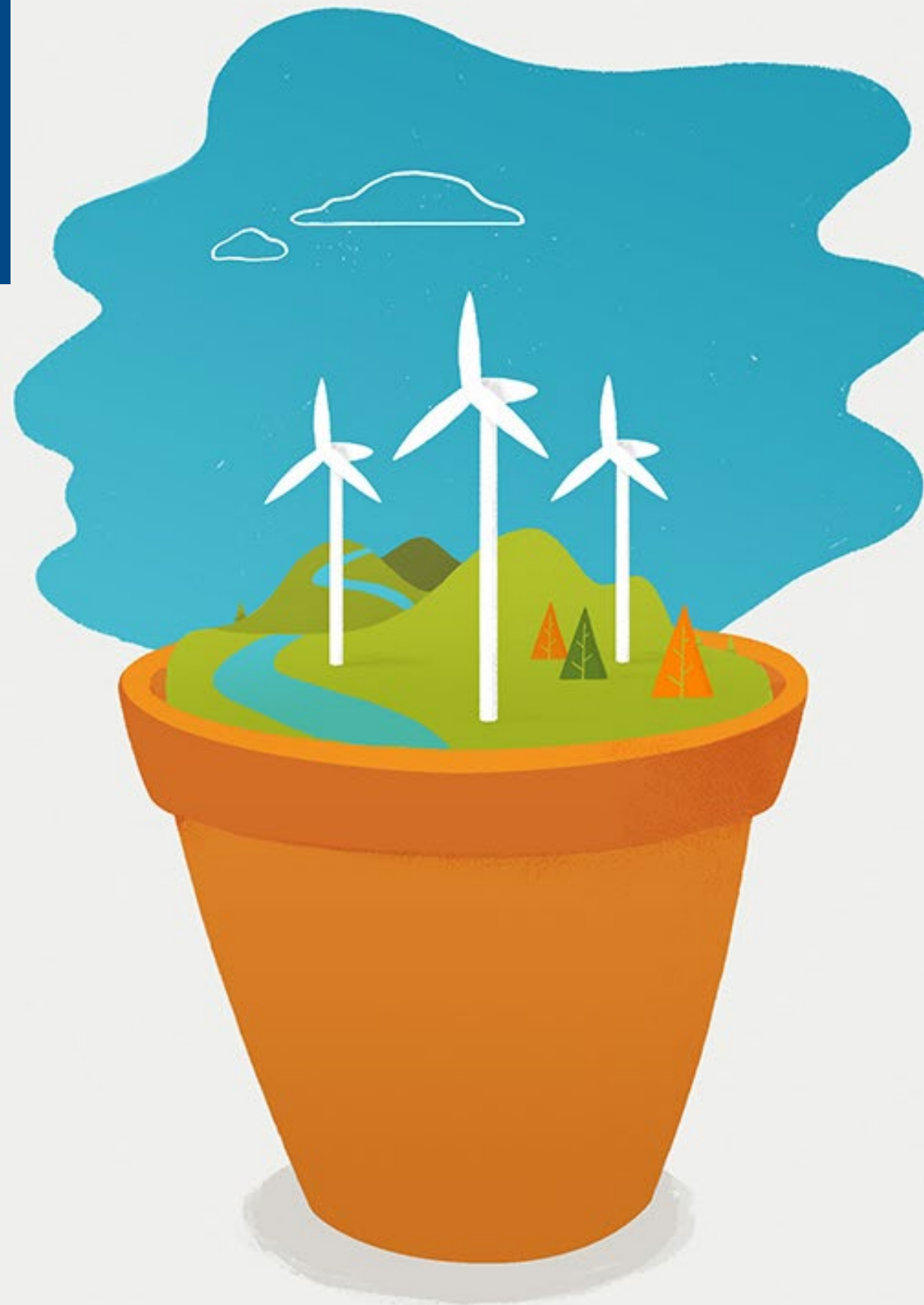
# Memoria de Responsabilidad Corporativa 2018



# Futuro



# Índice



Carta del Director General	Pág 06
Destacados 2018	Pág 08
Corporativo	Pág 10
Social	Pág 20
Ambiental	Pág 28
Reconocimientos, certificados y alianzas	Pág 36
Acerca de este informe	Pág 38
Índice GRI	Pág 42

**Carta** del  
Director  
General

[102-14, 102-15]

# Naturgy



# Carta del Director General de Naturgy México, Narcís De Carreras Roques

El año 2018 representó un gran reto para todos los que formamos parte de Naturgy México. La reinvención de nuestra marca, en junio de 2018, significó un cambio trascendental acorde a las expectativas de nuestros grupos de interés, pero en especial de una realidad que demanda un compromiso aún más firme para contribuir a la construcción de un mejor futuro para todos. Por ello, a través de Naturgy momento a momento, decisión a decisión, hacemos énfasis en la sencillez, innovación tecnológica, digitalización y globalización.

En Naturgy tenemos un firme compromiso con nuestros clientes. Por más de 20 años, hemos acompañado el desarrollo de México a través de la distribución de gas natural y la generación de energía eléctrica, con programas sociales y sobre todo, a partir de una operación basada en nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa, dirigida a establecer relaciones de confianza estables, sólidas y de beneficio mutuo con las comunidades y las personas que reciben nuestros servicios así como del cuidado del ambiente.

Todos los que formamos parte de Naturgy hemos establecido un claro compromiso con la solución de los grandes retos que enfrenta el mundo y cada uno de los países en los que tenemos operaciones. Estamos conscientes de que nuestra participación será clave para superar muchos de ellos y alcanzar las metas que nos hemos planteado. Por ejemplo, sabemos que lograr el Objetivo de Desarrollo Sostenible 7: Energía asequible y no contaminante, de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), es un habilitador para que otros objetivos se hagan realidad.

En ese tenor, en México formamos parte del Pacto Mundial, somos una Empresa Socialmente Responsable (ESR) y una de las Mejores Empresas para Trabajar. Y todos somos parte de estos logros, todos somos Naturgy.

Es así como a través de esta Memoria de Sostenibilidad compartimos nuestros avances en materia económica, social y ambiental, así como los retos que tenemos por delante.

Como muestra del compromiso que tenemos con México, nuestra compañía invierte alrededor de 1,500 millones de pesos cada año con el fin de que más personas gocen de los beneficios que ofrece el gas natural.

Somos el primer distribuidor de gas natural en el país y el tercer generador de energía eléctrica, nuestro objetivo es seguir siendo el socio energético de hogares, comercios e industrias. Estamos convencidos de que, con el talento de nuestro equipo de colaboradores, el cual asciende a 989 personas, todos los días trabajamos con esfuerzo y dedicación a la marca, lograremos afrontar los retos y cumplir con los resultados que nos hemos establecido a nivel negocio y de Responsabilidad Corporativa.

En la parte ambiental, generamos actividades que nos permiten ser más eficientes en torno a nuestros impactos directos e indirectos, pues como una empresa del sector energético, tenemos claro que debemos redoblar esfuerzos de manera clara y sustentable en esta materia.

Nuestros clientes son y seguirán siendo el motor de nuestra compañía, y queremos brindarles soluciones energéticas para hacerles la vida más fácil. Durante este año, trabajamos en fomentar una mejor comunicación y entendimiento mutuo en torno a la manera en la que ofrecemos nuestros servicios. Creemos que aún nos queda camino que recorrer, pero lo relevante es que estamos atendiendo las expectativas de nuestros grupos de interés para continuar siendo líderes en el mercado, siempre teniendo como principios de actuación el cumplimiento ético y la calidad.

No me resta más que hacerles una cordial invitación para revisar a detalle el contenido de esta Memoria. Como compañía nuestro compromiso es cumplir cabalmente con las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, y de esa manera lograremos mantenernos como una empresa líder y competitiva del sector energético.

Cordialmente,

**Narcís De Carreras Roques**  
**Director General**  
**Naturgy México**

# Destacados 2018



[102-7]

Nuestra visión del futuro tiene como objeto proteger el actual modelo de negocio y establecer las bases para continuar creando valor, apostando por el gas natural como energía para una transición sostenible y por el impulso de las energías renovables y la eficiencia energética.

## Datos Corporativos

Una inversión total de

1,828  
millones de pesos.

Servicio a

1,794,107  
clientes.

Presencia en

12  
Estados de la República.

## Datos Sociales

Brindamos en promedio

43  
horas de capacitación por  
colaborador.

Destinamos el

93%  
del presupuesto de adquisi-  
ciones a proveedores locales.

Contribuimos en la  
construcción de

6  
huertos de traspatio para la  
mejora de la alimentación  
infantil y familiar.

## Datos Ambientales

En el negocio eléctrico, devol-  
vimos al medio ambiente el

99%  
del agua captada.

Redujimos

85%  
nuestro consumo de diesel/  
gasóleo en el negocio eléctrico.

En el negocio de Distribución  
de Gas, redujimos

34.5%  
nuestro consumo de electri-  
cidad de las operaciones.

# Corporativo

Global	12
Ética y Economía	15
Naturgy en México	16





[102-10]

En junio de 2018 reinventamos nuestra identidad y pasamos de ser Gas Natural Fenosa a

**Naturgy**

"En Naturgy somos muy conscientes de que el mundo está cambiando. Los mercados, la tecnología y, especialmente, las personas evolucionan y nosotros como compañía debemos responder respetando nuestra historia." Francisco Reynés, Presidente del Grupo.

Nos adaptamos y enfrentamos los retos acordes a nuestros principios, para cumplir con los más altos estándares éticos y de calidad, estar más cerca de nuestros clientes y ofrecerles soluciones energéticas más simples y respetuosas con el medio ambiente.

No podíamos quedarnos atrás de la evolución y de los retos mundiales, por ello elegimos una marca y una imagen que nos refleje como la empresa energética y global que somos

# Global

[102-4, 102-6]

Somos una de las principales empresas energéticas del mundo gracias a nuestra estratégica presencia internacional que nos permite capturar el crecimiento de nuevas regiones en proceso de desarrollo económico.

Nos encontramos presentes en

30

países, brindando servicio a más de 18 millones de clientes

- Flujo de gas.
- Gasoducto Magreb-Europa (Empl).
- Gasoducto Medgaz.
- Planta de licuefacción.
- Planta de regasificación.
- Planta de regasificación arrendada.
- Contratos de gas a largo plazo.

## América

Argentina

Brasil

Chile

Costa Rica

Jamaica

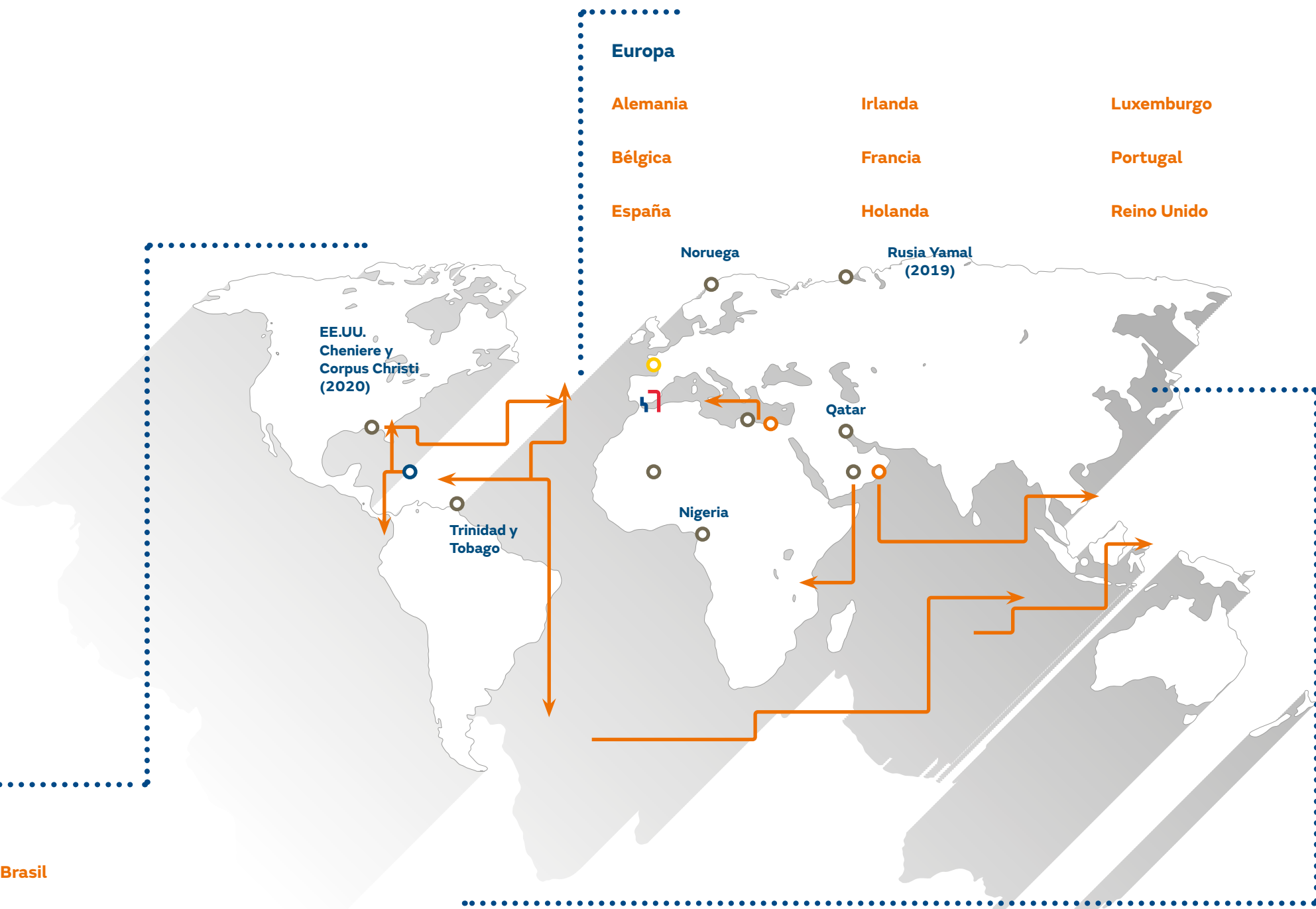
México

Panamá

Perú

Puerto Rico

República Dominicana



\*Tomado del Informe de Responsabilidad Corporativa 2018 página 10-11

[102-16]

El contexto global presenta una serie de desafíos, tales como el cambio climático, la transición energética o el crecimiento de la población unido a la escasez de recursos naturales, a los que nos anticipamos y adaptamos. Conseguimos así anteponernos a los riesgos tradicionales y emergentes, encontrar nuevas oportunidades de negocio y dar respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

Nuestra nueva marca está enfocada en la innovación, agilidad, simplicidad y globalidad, centrada en el cliente

Triple misión, mismo objetivo



# Ética y Economía [102-7, 102-17]

Sabemos de la importancia de adherirnos a lineamientos éticos, no sólo los implementados por la legislación local, sino que buscamos cumplir con estándares más rígidos para mantener nuestro posicionamiento y continuar nuestra expansión.

Divulgamos nuestro compromiso de luchar contra la corrupción en todos nuestros grupos de interés para asegurar que todas nuestras relaciones comerciales, profesionales o administrativas no se vean influenciadas de manera impropia por ningún funcionario, accionista,

proveedor, ni otro actor de influencia.

Para esto, contamos con un Código Ético y Políticas de Atenciones Empresariales y Anticorrupción. Además, implementamos diversas medidas para reforzar el trabajo de estas políticas, como un Comité de Ética y Cumplimiento, o nuestro programa anticorrupción, el cual se basa en tres áreas:

- Establecimiento de una cultura antifraude y anticorrupción mediante la formación y la concientización.

- Implantación de medidas proactivas para la evaluación del riesgo de fraude y corrupción, la monitorización y los controles.
- Desarrollo de medidas y planes de respuesta ante situaciones que constituyan fraude y corrupción.

Para mayor información de nuestros principios y lineamientos éticos, puede consultar el Informe de Responsabilidad Corporativa 2018 página 124-128.

## Accionistas e inversores globales

Principales magnitudes de Naturgy			
Operaciones	2016	2017	2018
Ventas de actividad de distribución de gas (GWh)	426,510	460,014	449,259
Transporte de gas/EMPL (GWh)	111,720	100,371	117,526
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	10.224	10,491	10,605
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	7,324	7,447	7,569
Red de distribución de gas (km)	113,083	116,181	119,998
Longitud líneas de distribución y transporte de electricidad (km)	215,894	214,399	215,532
Energía eléctrica producida (GWh)	46,361	46,389	46,658
Personal	2016	2017	2018
Número de empleados <sup>1</sup>	15,502	14,718	12,700
Financiero (millones de euros)	2016	2017	2018
Importe neto de la cifra de negocios	21,908	23,207	24,339
Beneficio operativo bruto (EBITDA)	4,664	3,903	4,019
Inversiones totales	2,157	1,782	2,321
Beneficio neto	1,347	1,360	(2,822)
Dividendo devengado	1,001	1,001	1,301
Datos por acción (euros por acción)	2016	2017	2018
Cotización a 31 de diciembre	17.91	19.25	22.26
Beneficio <sup>2</sup>	1.35	1.36	(2.83)

1. No incluye número de empleados en los negocios clasificados como "operaciones interrumpidas" (786 personas en 2018, y 2,053 personas en 2017).  
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]

Con más de 20 años en México, continuamos renovándonos para adaptarnos a un entorno en constante cambio y poder cumplir y superar las expectativas de nuestros grupos de interés. Gracias a esto, actualmente somos una de las empresas del sector energético con mayor presencia en el país.

Muestra de nuestro liderazgo es nuestro servicio a

1,794,107  
clientes, distribuidos en 12 estados de la República

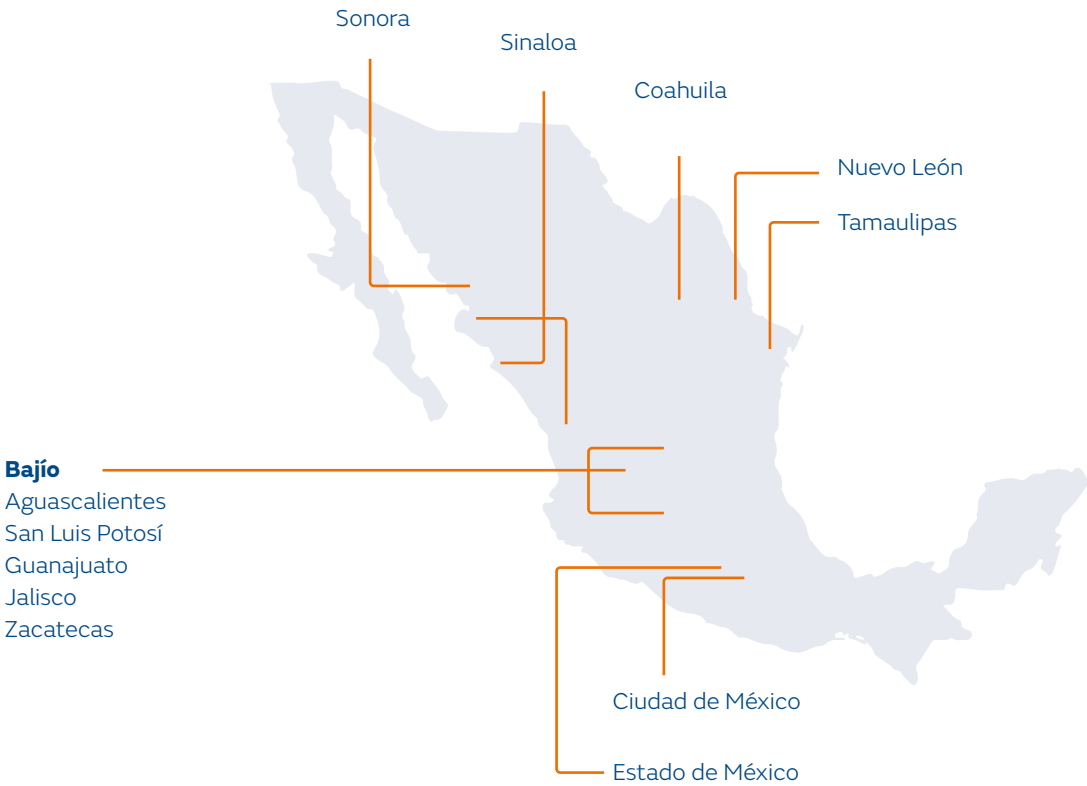
Principales magnitudes de Naturgy México			
Distribución de gas natural	2016	2017	2018
Ventas de actividad de gas (GWh)	51,197	57,617	58,178
Puntos de suministro de distribución de gas (#)	1,657,025	1,771,584	1,794,107
Red de distribución de gas (km)	20,934	21,991	22,511
Reseguimiento de red (km)	15,006	11,793	18,013
Generación de electricidad	2016	2017	2018
Plantas generadoras de energía eléctrica (#)	5	5	5
Energía eléctrica producida (GWh)	16,440.6	16,996.2	16,630.1
EBITDA (millones de USD)	238.7	292.0	249.3
Inversiones totales	60 M USD En CCC y 1.0 M USD en FEBH	46.3 M USD CCC y 0.5 M USD FEBH	59.3 M USD CCC y 1.3 M USD FEBH
Utilidad neta (millones de USD)	42.9	186.3	109.2



# La distribución de gas natural en México

Nuestro negocio se centra en el ciclo de vida completo del gas natural, desde el aprovisionamiento hasta la comercialización.

## Mapa alusivo a la distribución de gas



# La generación de electricidad en México

La generación de electricidad en México la llevamos a cabo a través de la operación de cuatro centrales de ciclo combinado, ubicadas en Sonora, Veracruz y Durango, las cuales suman en total una capacidad instalada de 2.2 GW, con lo cual abastecemos a la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

Somos el tercer generador de electricidad del país

Contamos con una potencia instalada de

234 MW  
de energía eólica mediante nuestro Parque Eólico Bii-Hioxo

Mapa de las centrales de ciclo combinado de Naturgy y Parque Eólico Bií-Hioxo



En la siguiente tabla podemos encontrar los datos relevantes para el negocio de generación eléctrica.

Cifras relevantes generación de electricidad	2016	2017	2018
G.Julios/MWh producida	7.36	7.40	8.07
G.Julios/EBITDA (USD)	0.56	0.047	0.49
Promedio de Eficiencia de generación de plantas (%)	48.89	48.62	44.64
Factor promedio de disponibilidad de centrales (%)	93.46	97.34	91.69%

Servicios con valor

A lo largo de más de 15 años, a través de la unidad de Naturgy Servicios (NS), hemos ofrecido a los usuarios servicios de valor agregado que complementan nuestra propuesta energética. Los mismos se refieren principalmente a servicios, que favorecen el consumo eficiente y seguro de la energía, así como el bienestar y la salud.

Estamos comprometidos por brindar una atención de primera calidad a nuestros clientes residenciales, comerciales e industriales, mediante diversos servicios.

Los servicios de valor agregado que actualmente gestiona NS son nueve, divididos en cuatro familias:

**Los servicios con valor son totalmente opcionales para todos nuestros clientes y cumplen una labor social en el ámbito de la seguridad en instalaciones y bienestar**

**Familia Servigas (3 servicios):**  
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 Servelectric (2 servicios):**  
Servelectric y Servelectric 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 (2 servicios):**  
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.

La construcción de la oferta de valor a nuestros clientes se orienta principalmente en ofrecer servicios opcionales enfocados a la seguridad y eficiencia en el uso del gas natural, la misma complementa el valor ofrecido por Naturgy al consolidarse como su “socio energético”, no sólo centrado en el suministro, sino también en dar beneficios que permitan la tranquilidad al usuario y complementen su confort.

En Naturgy Servicios estamos trabajando para contar con nuevos servicios innovadores que eleven el bienestar de nuestros clientes y ofrecer un mejor servicio con calidad.

# Social

Grupos de interés	22
Colaboradores	22
Clientes	23
Proveedores	25
Comunidad	26



# Grupos de interés [102-40, 102- 42, 102- 43, 102- 44]

En Naturgy nos preocupamos por mantener el contacto con nuestros diferentes grupos de interés para establecer relaciones duraderas y estables con los actores principales representativos de cada uno de ellos. El diálogo y acercamiento a nuestros grupos cada vez toma mayor importancia en nuestra organización, lo que nos permite no sólo conocer sus necesidades sino también sus expectativas.

Construimos lazos de colaboración y comunicación permanente con nuestros grupos de interés:

- Accionistas e inversionistas
- Proveedores
- Colaboradores
- Clientes
- Sociedad
- Organismos reguladores

Las acciones de diálogo de Naturgy se dividen en:

- **Acciones de consulta:** bidireccionales, donde la compañía y sus grupos de interés interactúan para un intercambio de información.
- **Acciones divulgativas:** unidireccionales, donde la compañía facilita información a sus grupos de interés.

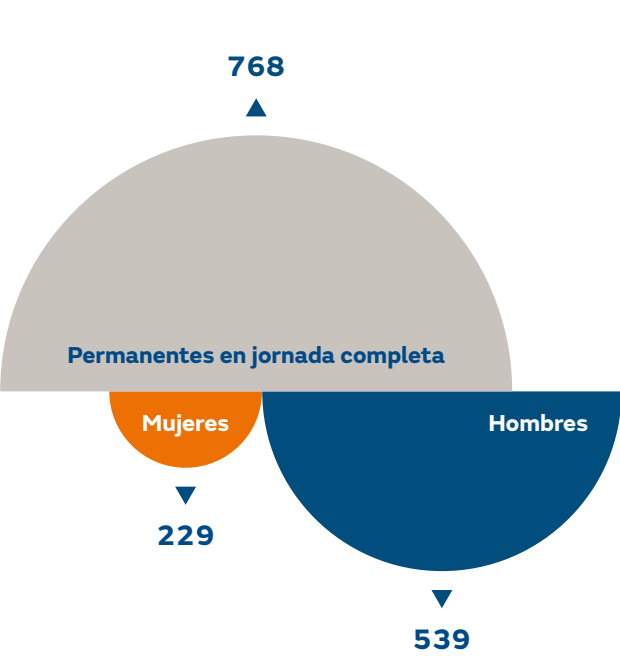
En 2020 llevaremos a cabo un proceso de actualización de nuestro análisis de materialidad en México con el propósito de identificar y actualizar las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, con base en el ejercicio realizado 5 años atrás.

# Colaboradores [102-8, 103-2, 103-3]

Estamos conscientes que los colaboradores son los creadores de valor en la compañía. Indudablemente, son el activo fundamental en cualquier organización, por lo que en Naturgy trabajamos para mantener un clima organizacional adecuado que permita a los colaboradores un mejor desarrollo dentro y fuera de los centros de trabajo.

Actualmente contamos con:

## Negocio Gas



## Negocio Eléctrico



# Seguridad y salud ocupacional [403-1]

Fomentamos un entorno laboral seguro. Durante 2018, nuestro desempeño fue satisfactorio. Para poder ver los resultados puntuales se puede consultar la Tabla de indicadores GRI, la cual está en la parte final de este documento.

100%

de los trabajadores se encuentran representados en las seis comisiones de seguridad y salud que tenemos

# Capacitación y formación [404-1, 412-2]

Con el objetivo de aumentar los conocimientos y/o cambiar actitudes en el desempeño de los colaboradores; así como mejorar su desarrollo personal y profesional, en Naturgy contamos con un Plan de Capacitación y Formación apropiado a los puestos y perfiles de cada colaborador, que les brinda las herramientas para la mejora de su desempeño.

- Media de horas de capacitación, contando la formación presencial y virtual:
  - 43.37 horas por colaborador

Durante 2018 brindamos

68

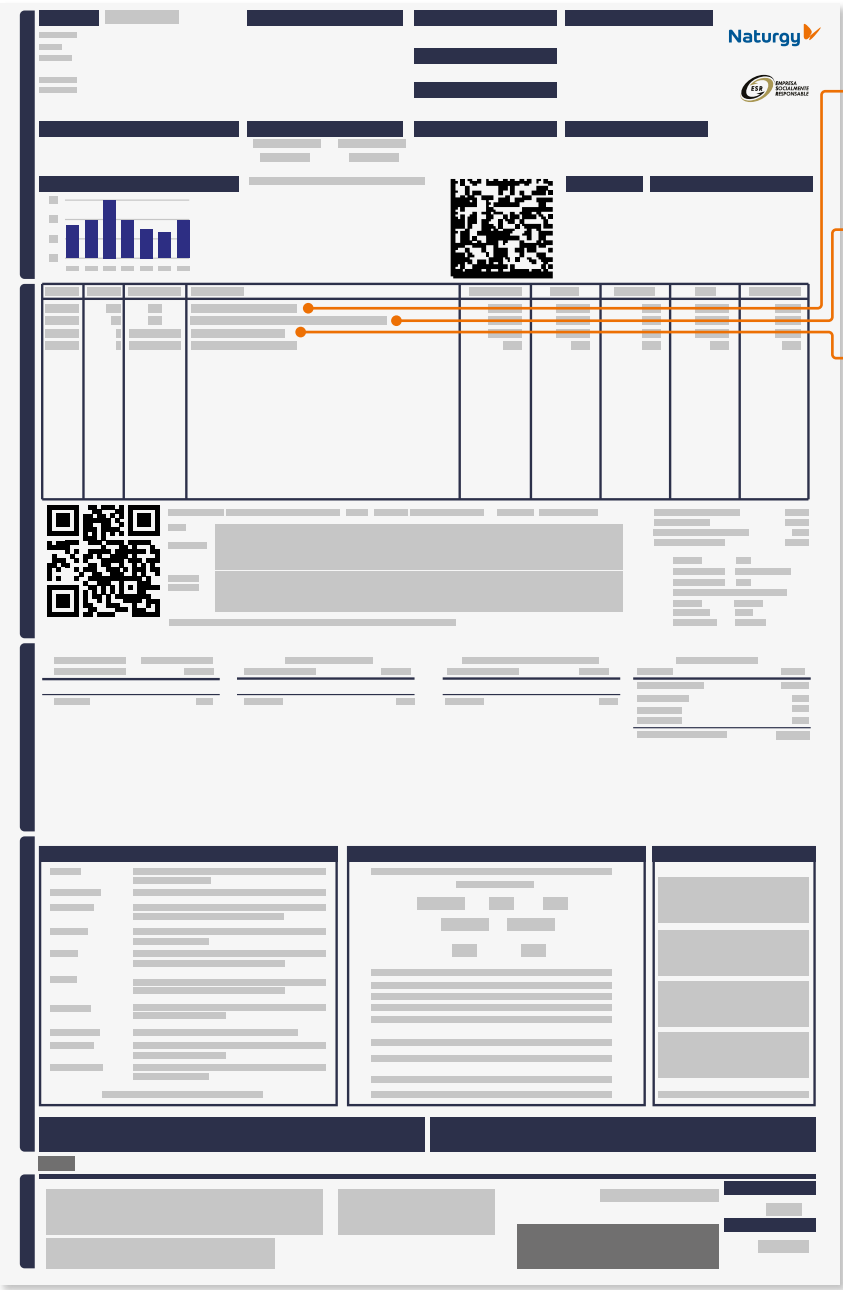
horas de capacitación en Política de Derechos Humanos

# Clientes [102-7, 103-2, 103-3]

Los clientes son una de las razones por las que los negocios tienen éxito y se mantienen presentes en el mercado, en Naturgy lo comprendemos de esta manera, por lo que nuestra prioridad está centrada en entenderlos y ofrecerles diferentes servicios. Nuestros clientes están clasificados de la siguiente manera:

TOTAL DE CLIENTES 2018	
Doméstico	1,766,170
Comercial	25,800
Industrial, GNV y ATR	2,137
Total	1,794,107

Factura Bimestral



- Se genera a partir de:
- 1. **Precio de adquisición:** costo del gas, recuerda que cambia cada mes por oferta y demanda internacional.
  - 2. **Distribución con comercialización:** costo por llevar el gas a tu casa de manera continua.
  - 3. **Cargo por servicio:** costos autorizados por la Comisión Reguladora de Energía asociados a la presentación del servicio, contempla la operación y mantenimiento, entre otros, para que la red de distribución sea segura y confiable.

NOTA \*Adicionalmente podría tener otros cargos, como pagos vencidos, compra de gasodomésticos, seguros, servicios adicionales de valor agregado.

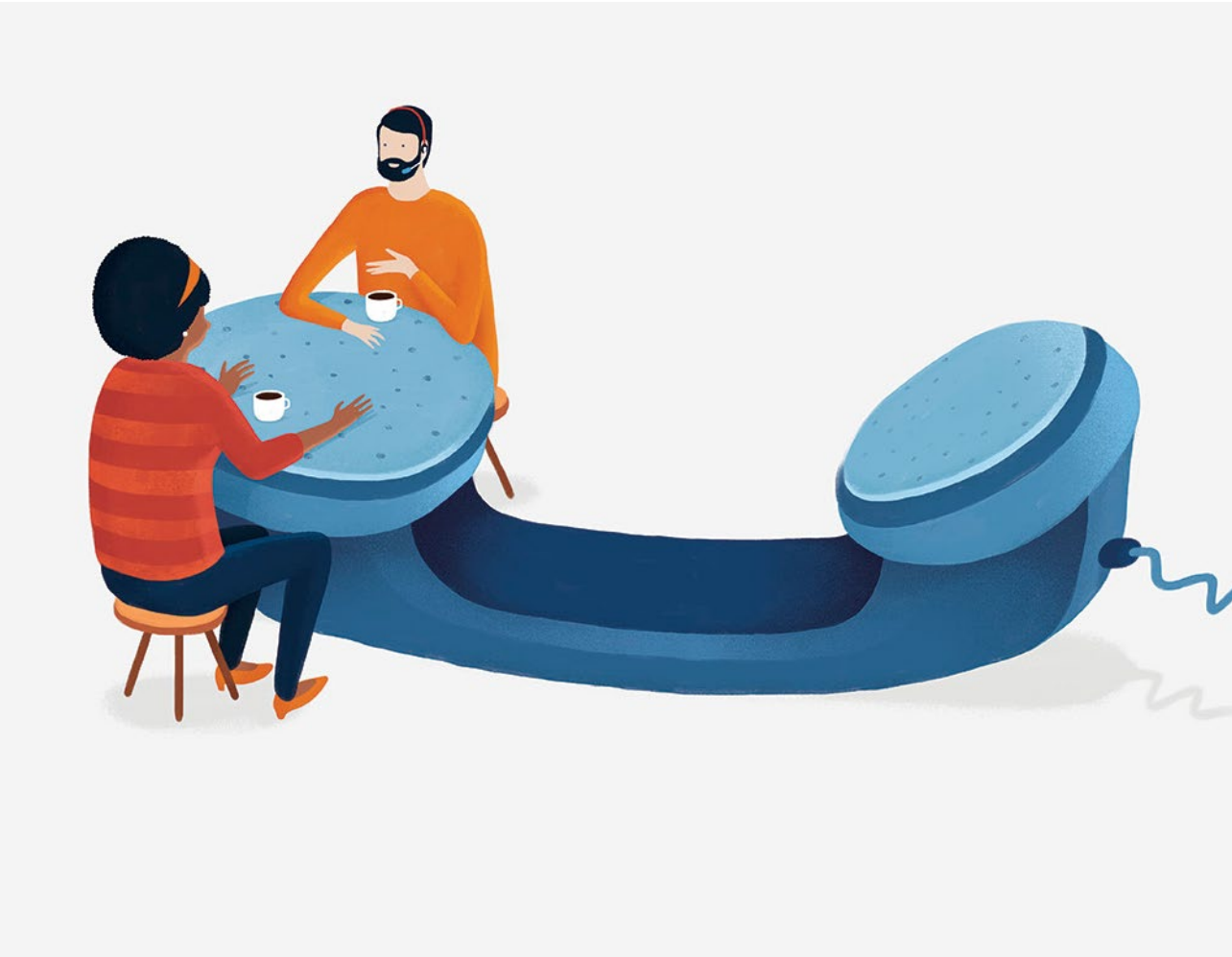
Proveedores [102-9, 102-10, 204-1, 103-2, 103-3]

Los proveedores son uno de los pilares más importantes para nuestra operación. Mantenemos relaciones de confianza, cumplimiento y profesionalismo.

Nuestro tamaño y gran infraestructura nos permite trabajar con 1,075 proveedores de distintas naciones, como son Argentina, Brasil, Canadá, Colombia, España, Estados Unidos, Japón, México, Panamá, Reino Unido, entre otros, siempre dando preferencia a aquellos que se ubican en localidades donde tenemos presencia para impulsar el desarrollo local.

- En México el porcentaje de presupuesto destinado a adquisiciones de proveedores locales es del 93%.

Compra a proveedores locales			
	2016	2017	2018
Pedidos emitidos	5,508	5,028	3,444
% compra local	94	95	93
Proveedores con los que existen contratos en vigor	1,123	1,060	1,075
Volumen total de compra adjudicado (millones de pesos)	6,047	7,189	1,355





## Evaluación a proveeduría [414-1]

Para determinar el desempeño de los proveedores de servicios y/o actividades críticas según la clasificación de subfamilias de alto riesgo en seguridad y salud de las empresas colaboradoras, así como el Estándar de Seguridad y Salud se realizan encuestas de satisfacción resueltas por las áreas usuarias correspondientes a los diferentes pedidos y contratos evaluados.

Con la ayuda de la Plataforma de gestión de proveedores se enviaron 243 cuestionarios (tarjetas de valoración) con una respuesta actual del 92.6% de la muestra, es decir, se respondieron 225 encuestas.

Después de verificar los resultados obtenidos se observa que de la puntuación promedio de los proveedores fue la siguiente:

Evaluación	Número de proveedores evaluados	%
Buenos +	187	83%
Aceptables +	26	11.6%
Regulares +	6	2.7%
Muy Malos +	6	2.7%
Total	225	100%

Los resultados obtenidos se canalizan al área de compras y de esa manera se gestionan planes de mejora y acciones.

Como parte de las medidas para brindar un servicio de excelencia, hacemos de manera continua procesos de homologación y desempeños de nuestros proveedores.

En Naturgy incorporamos exigencias adicionales al estricto cumplimiento legal para nuestros proveedores, principalmente en temas de seguridad, salud, cumplimiento social y ambiental.

Estas medidas se realizan con la finalidad de minimizar los riesgos en la cadena de suministros y de esta manera garantizar mejores resultados y eficiencia en nuestros servicios.

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

A lo largo del tiempo, nuestro rol en las comunidades, en buena parte, ha sido ofrecer confianza, crear lealtad, relaciones duraderas entre quienes la conforman y desarrollar sistemas de apoyo a los mismos integrantes. Así es como en Naturgy observamos a las comunidades y nos interesamos por ser el vínculo de apoyo que requieren.

Una de las actividades realizadas durante 2018, fue el equipamiento de mobiliario y accesorios al Centro de Desarrollo Infantil (Cendi), ubicado en la colonia Portales de la Ciudad de México.

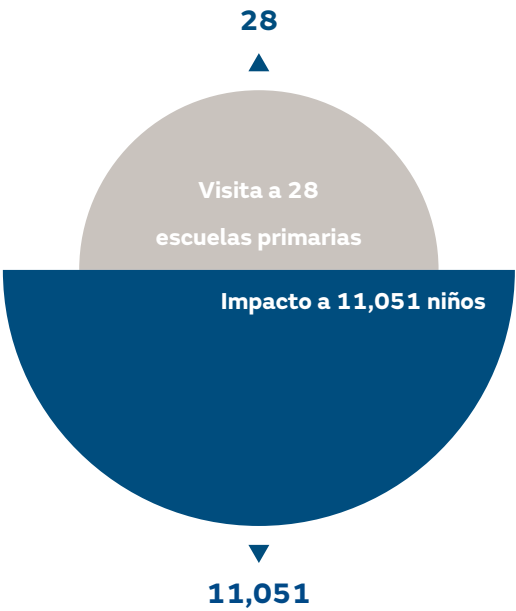
Gracias a esta donación, la estancia de niños y niñas tuvo una mejora al contar con el equipo necesario para atenderlos.

Asimismo, estuvimos involucrados en la construcción de 6 huertos de traspatio para la mejora de la alimentación infantil y familiar en comunidades del Estado de México, a la vez que promovimos el uso y la producción de abono orgánico a través de camas de lombricomposta.

Estamos conscientes de las necesidades que existen en las comunidades de las regiones en las que estamos presentes, por lo que hemos implementado diversas actividades que impactan a la comunidad juchiteca en el estado de Oaxaca, en donde tenemos representación a través del Parque Eólico Biñ-Hioxo. Una de ellas fue la entrega de vales intercambiables a cuatro cooperativas de pescadores por materiales que utilizan en su quehacer diario y contribuir en la mejora de su actividad productiva y al desarrollo económico local.

## Programa Gas Natural en la Escuela

A continuación se muestran los resultados de nuestro programa Gas Natural en la Escuela, implementado en la Zona Norte y en el Bajío Norte



### Campaña: El monóxido no da señales

Llevamos a cabo una campaña durante invierno a través de nuestro portal, radio, medios de comunicación, redes sociales, factura de clientes y medios internos, con dos objetivos:

- 1. Uso eficiente del gas natural:** Concientizar a los usuarios que en la temporada invernal los consumos se incrementan, lo que puede representar un impacto a su economía.
- 2. Seguridad y prevención:** Promover una cultura de seguridad y prevención de intoxicaciones por acumulación de Monóxido de Carbono.

**Alcance**  
**Redes Sociales:** Cerca de 500,000 interacciones, 1,300,000 cuentas alcanzadas y casi 1,300,000 reproducciones de contenido.  
**Prensa:** 5 notas publicadas.  
**Radio:** 3,036 spots transmitidos en Monterrey, Aguascalientes, Celaya, León, San Luis Potosí, Zacatecas y Saltillo.  
**Factura:** 2 anuncios durante 1 bimestre, en nuestra factura a clientes.  
**Comunicación interna:** Cápsulas informativas semanales.



# Ambiental

Energía	31
Agua	32
Residuos	33
Emisiones	34



# Ambiental [102-11]

Por la industria a la que pertenecemos, sabemos que somos un agente relevante en el desarrollo ambiental de nuestro planeta, por ello decidimos tomar esta oportunidad y volverla parte fundamental de nuestra estrategia para que nuestro impacto sea positivo.

Constantemente estamos revisando nuestras operaciones para asegurar su correcto funcionamiento y seguimos renovándonos para innovar y poner en marcha diversas iniciativas que minimicen nuestro impacto ambiental.

Una de las áreas donde se ve representado nuestro esfuerzo es en la disminución del uso de materiales para las operaciones del negocio de generación eléctrica, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Materiales utilizados (toneladas metros) [301-1]	2016	2017	2018
Ácido sulfúrico (H2SO4)	660.15	657.09	605.70
Hidróxido de calcio (Ca(OH)2)	932.81	844.03	513.49
Cal	0.55	1.53	2.21
Aceite lubricante/hidráulico	50.59	89.66	97.01
Sulfato férrico (Fe2(SO4)3)	0	0	0
Hipoclorito de sodio (NaClO)	73.58	83.10	69.64
Coagulante	90.87	131.97	185.61
Hidróxido de sodio (NaOH)	105.45	44.61	61.25
Hidróxido de Amonio (NH3)	30.69	23.68	54.40
Antiincrustante	16.21	15.56	18.46
Desinfectantes	0.82	1.19	67.15
Ácido clorhídrico (HCl)	4.86	8.53	6.60
Anticorrosivo	0	0	0
Biodispersante	4.93	5.03	4.52
Productos Limpieza Osmosis Inversa	6.57	3.33	4.03
Papel	1.50	2.13	1.91
Floculante	3.95	5.22	6
Plaguicidas	1.34	1.03	0.78
Hidracina / Carbohidracina	2	1.21	0
Pinturas y solventes	3.35	25.63	1.44
Detergente	0.40	0.20	0.20
Bisulfito de sodio (NaHSO3)	4.11	3.12	5.44
Total materiales	1,994.73	1,947.85	1,705.84

\* Algunos datos fueron modificados al ser homologados los métodos de medición.

# Energía [103-2, 103-3]

La energía está en constante transformación, para continuar implementando buenas prácticas y aprovechar de la mejor manera este recurso.

Como muestra de esto, durante este año registramos una disminución en el consumo energético por nuestras operaciones.

## Consumo energético dentro de la organización

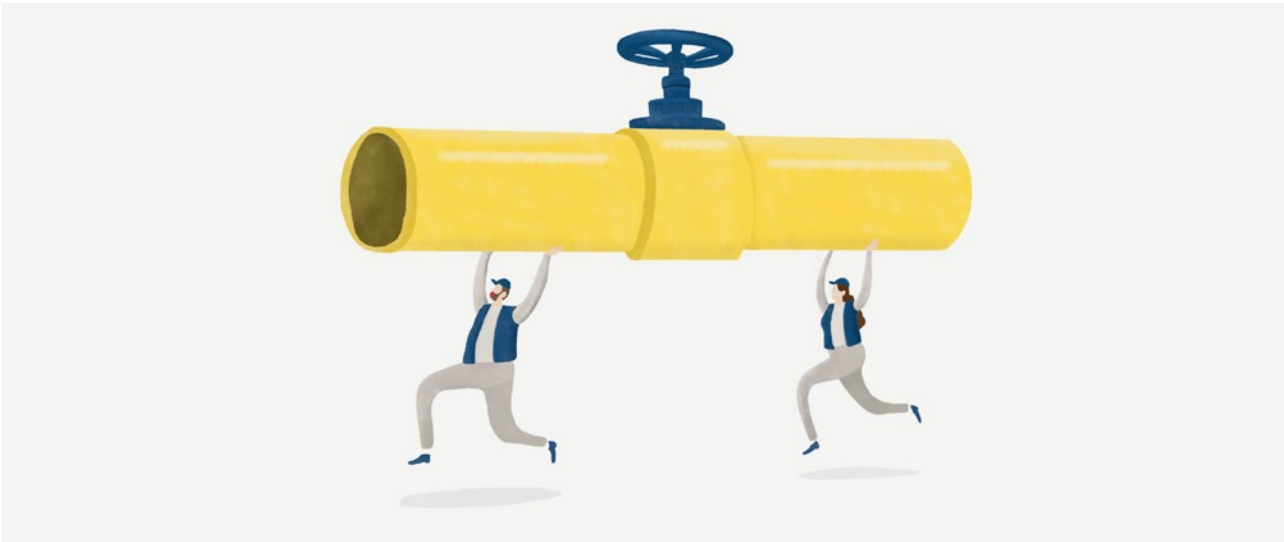
[302-1]

Generación eléctrica (Gigajulios)	2016	2017	2018
Consumo de gas natural	118,199,907	120,721,842,692	121,070,507.07
Consumo de diésel / gasóleo	1,310.17	9,923.83*	1,391.78
Total	118,201,217.17	120,721,852,615.83	121,071,898.85

\* Este aumento se debe a que Hermosillo tuvo que operar por indicaciones de la CFE con Diésel. Además, Bií-Hioxo consumió diésel en los generadores de emergencia debido al sismo ocurrido en el mes de septiembre de 2017.

Distribución de gas (Gigajulios)	2016	2017	2018
Gas natural consumido en centros de trabajo/predios <sup>1</sup>	168.07	762.41	18,930.30
Electricidad consumida en centros de trabajo/predios	11,473.17	12,155.54	9,564.75
Electricidad consumida en procesos	51,373.82	49,959.02	916.27
Gas Natural Vehicular consumido en flota propia <sup>2</sup>	1,827	1,680.33	533.14
Gasolina consumida en flota propia	33,547.51	36,108.57	35,503.08
Diésel consumido en flota propia	928.12	1,268.17	1,279.52
Total	99,317.69	101,934.04	66,727.06

1. El incremento se debe a la instalación de una nueva caldera en una de las oficinas de zona norte, adicionalmente al incremento de utilización del aire acondicionado por condiciones climáticas extremas en la misma zona, a diferencia de años anteriores.
2. El decremento se debe a la renovación de la flota vehicular, en la cual se han disminuido los vehículos que consumen gas natural



# Agua [303-1, 303-3, 306-1, 103-2, 103-3]

Cada recurso de la naturaleza es de gran valor para el desarrollo de nuestro planeta y vital para el sustento de las personas, por ello, implementamos diversas estrategias y políticas con el objetivo de cuidar y preservar éstos, como es el agua. De esta forma, aseguramos que en nuestras operaciones la gestión del agua sea la correcta, siempre buscando el bienestar de todos.

A continuación mostramos los resultados de la gestión de este importante recurso durante nuestras operaciones del negocio eléctrico llevadas a cabo en 2018.

Captación de agua por fuente (metros cúbicos)	2016	2017	2018
Captación de agua superficial (mar)	464,296,050	536,557,784	482,763,233
Captación de agua de la red de abastecimiento	175.00	200.00	-
Volumen total de agua captada	464,296,225	536,557,984	482,763,233.00

Consumo de agua por proceso (metros cúbicos)*	2016	2017	2018
Consumo en ciclo agua/vapor	146,888.29	256,037.16	233,235.01
Consumo en refrigeración	3,925,713.86	3,994,599.40	3,687,943.82
Consumo en servicios auxiliares	181,535.28	209,775.75	456,749.88
Consumo en otros procesos	-	200	200
Volumen total de agua consumida	4,254,137.43	4,460,612.31	4,378,128.71

\* Algunos datos fueron modificados al ser homologados los métodos de medición.

Dentro de nuestra estrategia para el cuidado y preservación del agua, se encuentran los procesos enfocados a su reutilización, pues aunque es vital para nuestras operaciones, también invertimos esfuerzos para su mayor aprovechamiento.

Reutilización de agua (metros cúbicos)*	2016	2017	2018
Agua propia reutilizada/ reciclada	21,827.00	13,874.77	9,481.33
Agua ajena reutilizada/ reciclada	4,644,599.75	4,764,511.23	4,623,438.72
Porcentaje de agua reutilizada/ reciclada sobre el total de agua captada [%]	1.00	0.88	0.95
Porcentaje de agua devuelta al medio sobre el total de agua captada [%]	99.09	99.18	99.10

\* Algunos datos fueron modificados al ser homologados los métodos de medición.

Vertido de agua (metros cúbicos)*	2016	2017	2018
Agua vertida al mar	464,269,165	536,530,189	482,577,633
Agua vertida a la red pública de saneamiento	-	3.60	3.50
Agua vertida a cauce fluvial	709,100.81	644,330.64	748,569.20
Volumen total vertido	464,978,265.81	537,174,523.24	483,326,205.70

\* Algunos datos fueron modificados al ser homologados los métodos de medición.

En 2018, devolvimos al medio ambiente el

99% del agua total captada

# Residuos [306-2, 103-2, 103-3]

Otro de los pasos importantes donde enfocamos grandes esfuerzos para mitigar nuestro impacto ambiental, es en la parte de residuos, los cuales los separamos, clasificamos y tratamos de manera adecuada para disminuir impacto.

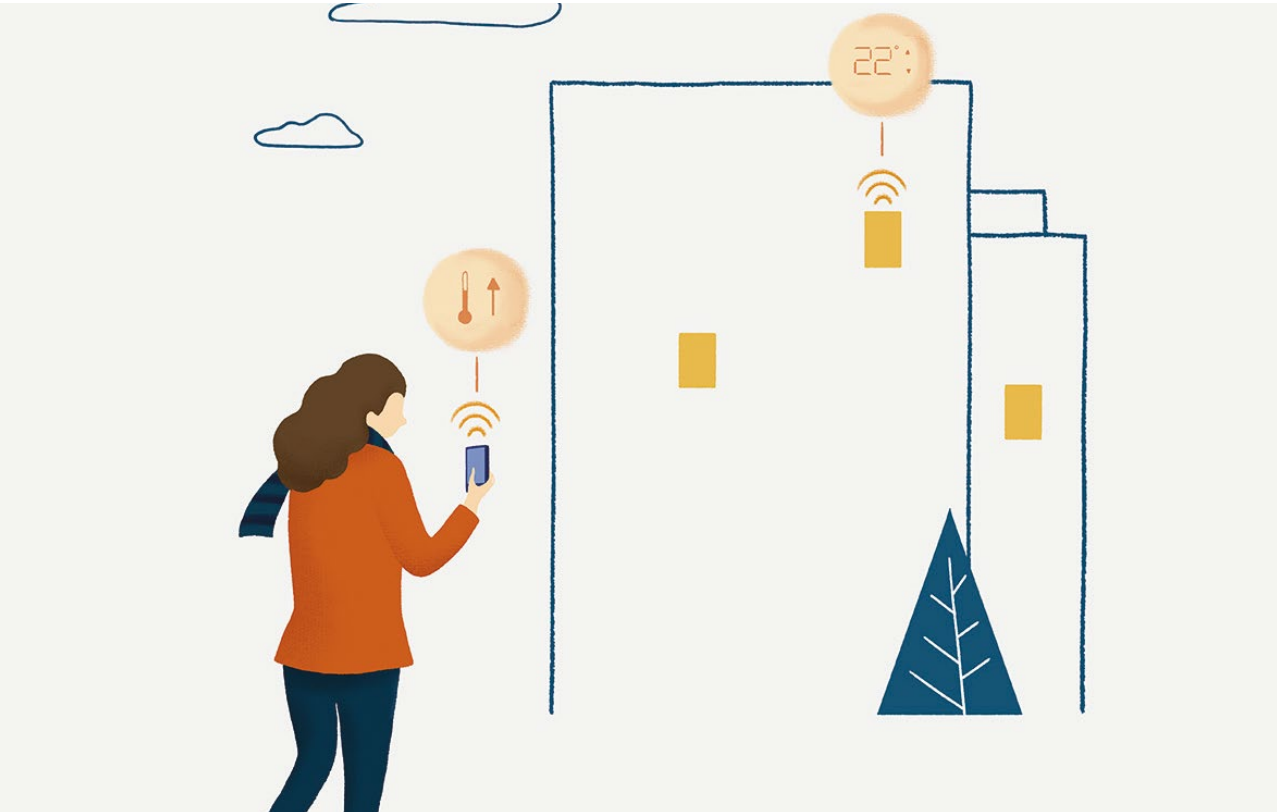
Capacitamos a nuestro personal para el manejo de los residuos peligrosos y no peligrosos, al tiempo que aseguramos su bienestar, y establecemos alianzas con entidades que tienen el conocimiento y los procesos para la disposición adecuada de cada material.

## Residuos no peligrosos de Generación eléctrica

Como resultado de nuestros procesos en 2018, podemos encontrar una disminución de residuos no peligrosos, y vemos el desglose en la siguiente tabla.

Residuo (toneladas)*	2016	2017	2018	Método de tratamiento
Lodos - Cantidad gestionada	4,841.58	4,960.2	4,359.68	Disposición final
Residuos asimilables a urbanos - Cantidad gestionada	148.42	92.77	78.71	Disposición final
Papel y cartón generado - Cantidad gestionada	0.88	0.42	1.38	Disposición final
Chatarra - Cantidad gestionada	8	0.11	0.02	Reciclaje
Filtros de aire - Cantidad gestionada	9.6	0	0	Disposición final
Madera - Cantidad gestionada	0.06	0.03	0.05	N/A
Total	5,008.54	5,053.53	4,439.84	

\* Algunos datos fueron modificados al ser homologados los métodos de medición.



## Residuos peligrosos de generación eléctrica

Residuo (toneladas)*	2016	2017	2018	Método de tratamiento
Aceite usado - Cantidad gestionada	64.99	102.66	105.81	92% Reciclado 6% Valoración Energética 2% Incineración
Envases vacíos contaminados - Cantidad gestionada	1.44	1.26	0.86	55% Reciclado 34% Valoración Energética 6% Incineración
Tierras contaminadas con hidrocarburos- Cantidad gestionada	3.13	2.58	1.31	74% Reciclado 26% Vertedero
Hidrocarburos más agua - Cantidad gestionada [t (m)]	4.95	4.34	1.4	27% Reciclado 13% Valoración Energética
Absorbentes, aislantes y mat. filtración - Cantidad gestionada	12.78	7.43	10.54	27% Reciclado 13% Valoración Energética 59% Incineración 1% Vertedero
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos - Cantidad gestionada	5.78	3.79	10.01	10% Reciclado 49% Valoración Energética 41% Vertedero
Pilas, baterías y acumuladores - Cantidad gestionada	1.97	3.70	10.52 <sup>1</sup>	Reciclado
Tubos fluorescentes - Cantidad gestionada	0.34	0.18	0.33	75% Reciclado 25% Vertedero
Pinturas y barnices - Cantidad gestionada	0.2	0.28	0.40	36% Incineración 64% Vertedero
Residuos de laboratorio - Cantidad gestionada	0.06	0.62	0.26	Vertedero
Disolvente no halogenados - Cantidad gestionada	0	0	0	0
Otros RP - Cantidad gestionada	1.52	0.48	0.60	ND
Total de residuos peligrosos gestionados	97.16	127.32	142.04	

\* Algunos datos fueron modificados al ser homologados los métodos de medición.

<sup>1</sup> El aumento de baterías se debió a que en la central de Hermosillo se realizó cambio de baterías por unas de gel durante el paro de mantenimiento y como parte del protocolo de seguridad.

## Emisiones <sup>[305-7, 103-2, 103-3]</sup>

El objetivo de disminución de emisiones es una de las motivaciones en nuestra estrategia empresarial,

Asimismo, llevamos un control de las emisiones producidas a partir de nuestras operaciones, continuamos renovándonos e incorporando tecnologías que nos ayudan a alcanzar nuestros objetivos de manera amigable con el ambiente. Un ejemplo de esto es nuestro parque eólico Bif-Hioxo, a partir del cual produjimos 234 MW de energía eólica durante 2018.

Emisiones generación eléctrica (ton)	2016	2017	2018
Monóxido de carbono	41.62	43.63	44.91
Emisiones de NO <sub>x</sub> <sup>1</sup>	3,129.60	3,752.68	4,196.08
Emisiones de SO <sub>x</sub> <sup>2</sup>	0.07	0.08	0.08
Emisiones de PST <sup>3</sup>	20.64	21.49	21.81

\* Algunos datos fueron modificados al ser homologados los métodos de medición.

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.

Impulsamos el uso de gas natural como una de las principales fuentes energéticas en el país

## Emisiones directas de GEI <sup>[305-1]</sup>

Distribución de gas (toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente)	2016	2017	2018
Quema de combustibles (emisiones directas)*	2,402	2,795	2,814
Emisiones fugitivas en la red (CO <sub>2</sub> equivalente)	179,661.37	195,115.38	194,309,780.44
Total de emisiones directas (CO <sub>2</sub> equivalente)	182.063.37	197,910.97	197,001,366.27

\* Emisiones provenientes de flotilla vehicular. El incremento se debe a la renovación de la flota vehicular del 2017 al 2018, descontinuo vehículos que utilizaban gas natural vehicular.

Generación eléctrica (toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente)*	2016	2017	2018
Emisiones totales directas de CO <sub>2</sub> equivalente	5,971,530.74	6,088,889.13	6,110,490.46
Emisiones de CO <sub>2</sub> en fuentes fijas por consumo de diésel/gasóleo (kilogramos de CO <sub>2</sub> ) <sup>1</sup>	96.20	698.15	102.29

\* Algunos datos fueron modificados al ser homologados los métodos de medición.

<sup>1</sup> Las emisiones de diésel es variable en las centrales, puede aumentar mucho si Hermosillo opera su Turbina con diésel.

En Generación eléctrica conseguimos una reducción de emisiones a partir de:

- Uso de fuentes de energía limpia
- Empleo de las mejores tecnologías en el uso de combustibles fósiles
- Captura de CO<sub>2</sub>

## Intensidad de emisiones GEI <sup>[305-4]</sup>

Distribución de gas (toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente)	2016	2017	2018
Emisiones de metano en transporte y distribución (CH <sub>4</sub> /kilómetros red)	0.36	0.36	0.36
Emisiones totales de CO <sub>2</sub> equivalente/kilómetros red	8.58	8.91	8.99

Generación eléctrica (CO <sub>2</sub> equivalente)*	2016	2017	2018
Emisiones específicas (gramos de CO <sub>2</sub> equivalente/Kilovatio hora)	363.22	358.25	367.57
Emisiones totales directas (toneladas CO <sub>2</sub> equivalente / EBITDA <sup>1</sup> )	28.98	23.53	24.67

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

\* Algunos datos fueron modificados al ser homologados los métodos de medición.

## Emisiones indirectas de GEI <sup>[305-2]</sup>

Distribución de gas (toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente)	2016	2017	2018
Emisiones indirectas por consumo de electricidad	7,995	7,608 <sup>1</sup>	5,524 <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Hubo un cambio en la información reportada en 2017.

<sup>2</sup> Existía una irregularidad en la toma de medición, la cual será ajustada para 2019.

## Reconocimientos, certificados y alianzas



## Reconocimientos, certificados y alianzas

[102-12, 102-13]

Para nosotros, la Responsabilidad Corporativa es un eje que guía las operaciones diarias y el cual es fundamental para nuestro crecimiento. Reflejamos nuestro compromiso a través de la adhesión a Pacto Mundial y de nuestras diversas iniciativas que seguimos desarrollando constantemente, gracias a esto podemos ser acreedores a diversos reconocimientos.



## Naturgy Global



Para mayor información sobre nuestra presencia en índices de inversión, se puede consultar el Informe de Responsabilidad Corporativa pág. 55.



## Acerca de este informe





# Acerca de este informe [102-1, 102-5, 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56]

A través del presente reporte, en Naturgy México, damos a conocer nuestros principales resultados obtenidos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, reflejamos la información en tres principales apartados:



A diferencia de nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa 2017, publicado en 2018, en esta ocasión presentamos una Memoria de Responsabilidad Corporativa, la cual muestra los datos más relevantes de nuestras operaciones en el año y alineado a nuestros temas materiales.

Nuestros reportes son elaborados anualmente y en esta ocasión no hubo reexpresión de la información. “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.

## Materialidad [102-46, 102-47, 103-1]

La información aquí reflejada se determinó a partir de la Materialidad realizada por Naturgy España en 2017, donde retomamos los temas que resultaron materiales para la empresa a partir de la consideración de las expectativas de nuestros Grupos de interés y el Contexto de sostenibilidad donde nos desenvolvemos, para posteriormente aplicar el principio de Exhaustividad donde presentamos nuestros resultados en dichos temas, siguiendo los siguientes principios:

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

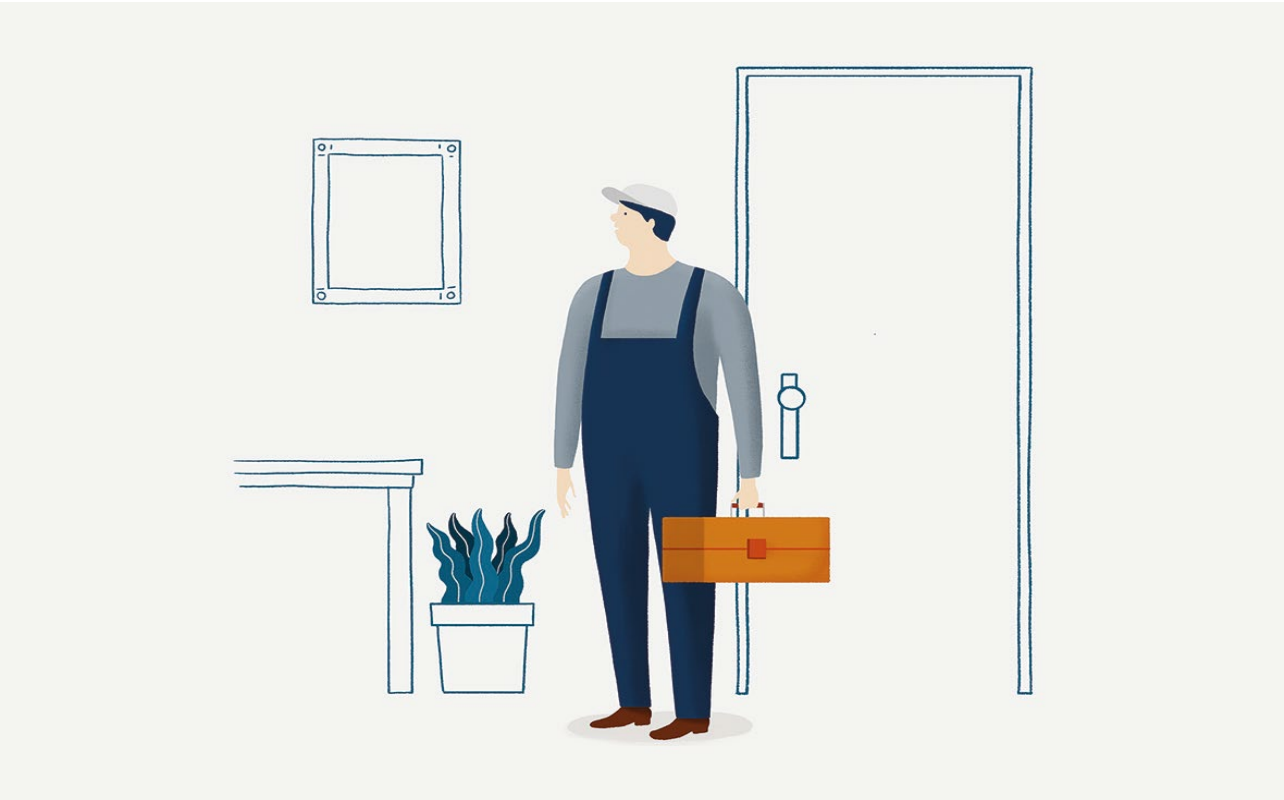
Aspectos Materiales	Cobertura	
	Interna	Externa
Eficiencia energética y consumo de energía		×
Emisiones y cambio climático		×
Biodiversidad		×
Empleabilidad	×	
Seguridad y salud ocupacional	×	
Evaluación de los derechos humanos	×	
Acción social y desarrollo de las comunidades locales		×
Atención y satisfacción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

[102-3, 102-53]

Si se presentan dudas o comentarios respecto a la información reflejada en esta memoria, se puede contactar a:

**Mauro Ernesto Juárez Bautista**  
Director de Comunicación y Relaciones Institucionales  
[mjuarez@naturgy.com](mailto:mjuarez@naturgy.com)

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



Índice de contenidos GRI [102-55]

Indicador	Descripción	Pág. / Respuesta directa
GRI 102: Contenidos Generales 2016		
1. Perfil Organizacional		
102-1	Nombre de la organización	Pág. 40
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 16-19
102-3	Ubicación de la sede	Pág. 41
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 12-13
102-5	Propiedad y forma jurídica	Naturgy México S.A. de C.V.
102-6	Mercados servidos	Pág. 12-13
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 8-9, 15-16, 23
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 22 Negocio de gas: - 61 personal externo - Regiones: Bajío: 98 / Centro: 359 / Norte: 282 / Sureste: 29 Negocio eléctrico - 20 personal externo - Regiones: Bii Hioxo: 8 / CCC Durango: 40 / CCC Hermosillo: 45 / CCC Naco Nogales: 42 / Central Nacozari: 10 / CCC Tuxpan: 52 / Centro: 24
102-9	Cadena de suministro	Pág. 25-26
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pág. 12
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág. 30-35
102-12	Iniciativas externas	Pág. 37
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 37
2. Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma decisiones	Pág. 4-7
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Pág. 4-7
3. Ética e Integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 12-13
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 15
4. Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	Para conocer nuestra estructura de gobernanza puede consultar nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa 2018 [https://www.naturgy.com/sostenibilidad/gestion_de_la_sostenibilidad/informes_de_responsabilidad_corporativa] página 31-32

Indicador	Descripción	Pág. / Respuesta directa
5. Relación con Grupos de Interés		
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 22
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Al cierre del 2018 el 21% se encontraba cubierto en los acuerdos de negociación colectiva - Ejecutivos: Mujeres 97% y Hombres 100% - Otros Técnicos: Mujeres 99% y Hombres 100% - Técnicos: 96 % Mujeres y 97% Hombres - Administrativos: Mujeres 93% y Hombres 95 % - Operativos: Mujeres 80% y Hombres 31 %
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 22
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 22
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 22
6. Práctica de Informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág. 40
102-46	Definición de los contenidos de los Informes y las Coberturas del tema	Pág. 40-41
102-47	Lista de temas materiales	Pág. 40-41
102-48	Reexpresión de la información	Pág. 40
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Pág. 40
102-50	Periodo objeto del informe	Pág. 40
102-51	Fecha del último informe	Pág. 40
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Pág. 40
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág. 41
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Pág. 40
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág. 42-46
102-56	Verificación externa	Pág. 40
Temas materiales		
Eficiencia energética y consumo de energía		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 40-41
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 31, 43
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 31, 43
GRI 302: Energía 2016		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág. 31 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.

Indicador	Descripción	Pág. / Respuesta directa
Emisiones y cambio climático		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 40-41
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 32-35, 44
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 32-35, 44
GRI 303: Agua 2016		
303-1	Extracción de agua por fuente	Pág. 32
303-3	Agua reciclada y reutilizada	Pág. 32
GRI 305: Emisiones 2016		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 35 Los gases incluidos en el cálculo CO2 y CH4 para distribución de gas El año base para el cálculo: 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. El enfoque de consolidación para las emisiones: control operacional. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones y/o las herramientas de cálculo utilizados es la establecida por el corporativo mediante la herramienta informática ENABLON.
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 35
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 35
305-7	Óxidos de nitrógeno (Nox), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire	Pág. 34
GRI 306: Efluentes y Residuos 2016		
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Pág. 32
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 33-34
Biodiversidad		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 40-41
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 44
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 44
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 ni 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. 40-41
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 23, 45
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 23, 45

Indicador	Descripción	Pág. / Respuesta directa
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. 23 Mujeres formadas: 314 Horas por mujeres:32.83 Hombres formados: 850 Horas por hombre: 47.26 Horas por categoría profesional: - Equipo Directivo:58.63 horas - Mandos Intermedios:57.27 - Puestos operativos:40.82 - Técnicos especializados:35.16
404-3	"Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas	- Ejecutivos: Mujeres 97% / Hombres 100% - Otros Técnicos: Mujeres 99% / Hombres 100% - Técnicos: 96% Mujeres / 97% Hombres - Administrativos: Mujeres 93 % / Hombres 95 % - Operativos: Mujeres 80% / Hombres 31 %
Seguridad y salud ocupacional		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 40-41
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 23, 45-46
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 23, 45-46
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2016		
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Pág. 23
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	a. Tipos de accidentes: con baja 2 y sin baja 3 - Tasa de frecuencia de accidentes (TFA): 0.01% - Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP): 0 - Tasa de días perdidos (TDP): 39 días - Tasa de absentismo laboral (TAL): 0.42% b. Muertes por accidente laboral: 0 - Enfermedad profesional para todos los trabajadores (excluidos los empleados) cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización, desglosados por región y sexo (3 accidentes del sexo masculino; uno en el norte, uno en bajo y uno en centro). c. Promedio de horas de capacitación anual: 74 hombre, 28 mujeres, 896 horas de formación y fueron 42 cursos.

Indicador	Descripción	Pág. / Respuesta directa
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	En los contratos colectivos de trabajo se establece que todos los trabajadores sindicalizados deben gozar de inscripción formal en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el cumplimiento del 100% de los requerimientos normativos en la materia.
Evaluación de los derechos humanos		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 40-41
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 23, 46
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 23, 46
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016		
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Pág. 23 b. 8.92 % de la plantilla
Acción social y desarrollo de las comunidades locales		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 40-41
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 25-27, 46
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 25-27, 46
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 25
GRI 413: Comunidades Locales 2016		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 26-27
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. 26
Atención y satisfacción del cliente		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 40-41
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 23-24, 46
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 23-24, 46
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. <a href="http://www.gasnaturalfenosa.com.mx/mx/pequeno+negocio/distribucion+de+gas+natural/1285346488855/condiciones+generales+de+servicio.html">http://www.gasnaturalfenosa.com.mx/mx/pequeno+negocio/distribucion+de+gas+natural/1285346488855/condiciones+generales+de+servicio.html</a>

Indicador	Descripción	Pág. / Respuesta directa
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 2018 no se recibió ninguna reclamación fundamentada relativa a violaciones de la privacidad del cliente.
Acceso a energía		
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Pág. 40-41
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág. 16-19
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 16-19

# Carta de verificación



## Reporte de Verificación de Memoria de Responsabilidad Corporativa 2018

Al Consejo de Administración de Naturgy México S.A. de C.V. y lectores del informe:

Se les informa que Redes Sociales en Línea Timberlan, llevó a cabo una verificación independiente e imparcial de Memoria de Responsabilidad Corporativa 2018 de Naturgy México.

### Alcance

Se realizó una verificación limitada del contenido de este informe. Con base en el listado de temas relevantes, se validó el cumplimiento metodológico de los Estándares GRI de conformidad Esencial, la naturaleza de los procesos para la definición y calidad de la información y la congruencia de los datos publicados. Los siguientes contenidos fueron verificados:

102-1	102-8	102-15	102-43	102-50	305-1	204-1
102-2	102-9	102-16	102-44	102-51	304-1	418-1
102-3	102-10	102-17	102-45	102-52	401-2	
102-4	102-11	102-18	102-46	102-53	404-1	
102-5	102-12	102-40	102-47	102-54	404-3	
102-6	102-13	102-41	102-48	102-55	403-1	
102-7	102-14	102-42	102-49	302-1	412-2	

### Responsabilidades

Naturgy México es responsable de la elaboración y presentación de nombre del informe, así como de la selección de temas relevantes y contenidos GRI reportados. Nuestro compromiso 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:

- Revisión del cumplimiento metodológico GRI de los contenidos enlistados anteriormente.
- Comprensión de procesos, gestión y recopilación de información de Naturgy México.
- Comprobación de datos publicados por medio de evidencia documental.
- Comparación de información presentada en informes de años pasados.



## Conclusiones

Durante el proceso de verificación no encontramos factor alguno que nos haga deducir que:

- La calidad de la información presentada no cumple con los principios para la elaboración del informe relativos a la definición del contenido y calidad del informe de los Estándares GRI.

## 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 Línea Timberlan S.A. de C.V.  
Pico Sorata 180, Jardines en la Montaña,  
Tlalpan, C.P. 14210, CDMX.  
T. (55) 54 46 74 84 [paulina@redsociales.com](mailto:paulina@redsociales.com)  
Enero 17, 2020

### Declaración de independencia y competencia de Redes Sociales en Línea Timberlan

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 17 de enero de 2020 y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales a Memoria de Responsabilidad Corporativa 2018.



[www.naturgy.com](http://www.naturgy.com)