



INFORME DE SOSTENIBILIDAD **2020**





ÍNDICE



Carta del Director General	04
Destacados	08
Corporativo	12
Social	40
Ambiental	56
Acerca de este Informe	66



CARTA DEL DIRECTOR GENERAL DE NATURGY MÉXICO

[102-14, 102-15]

El 2020, fue sin duda un año retador para las personas, empresas y para todos los sectores por la pérdida de vidas, las consecuencias económicas y la emergencia ante el cambio climático. Un año que estuvo marcado por un contexto mundial desafiante derivado de la emergencia sanitaria por el COVID-19. Ante ello, asumimos una gran responsabilidad para suministrar energía a la sociedad de manera ininterrumpida para mantener la operación de hogares, comercios, industrias y particularmente servicios de primera necesidad sanitaria. También durante el 2020 mantuvimos el impulso de nuestra transformación para contribuir con el bienestar y desarrollo de las personas en todas las regiones donde tenemos presencia.

Este año asumí con responsabilidad, compromiso, liderazgo y gran entusiasmo, la Dirección General de Naturgy México. Nuestro propósito es seguir impulsando la transformación de la compañía, como lo hemos hecho a lo largo de 23 años, para cumplir con los objetivos de nuestro Plan Estratégico y para ser una empresa de servicios energéticos moderna eficiente, capaz de crear valor superior a todos nuestros grupos de interés.

Hoy quiero presentarles los resultados de nuestro Informe de Sostenibilidad 2020. En este documento compartimos los avances de nuestro compromiso

con la gestión responsable, el bienestar de las personas y con el cuidado del medio ambiente; bajo un modelo de gobernanza fundamentado en los principios y valores de nuestra compañía.

En este reporte podrán conocer las acciones que realizamos en nuestro país para contribuir a hacer frente a la emergencia sanitaria, entre las que destacan:

- ✔ El suministro gratuito de gas natural a más de 60 hospitales públicos conectados a nuestras redes de distribución.
- ✔ La iniciativa “Tu Solidaridad Suma”, con el donativo de un millón de pesos a la Cruz Roja Mexicana para la compra de material médico y sanitario.
- ✔ El programa “Cuidamos Tu Energía”, que ofreció el acceso a nuestro plan de servicios de valor agregado a clientes que pertenecieran a la primera línea de atención a la emergencia sanitaria, como doctores, enfermeras y policías para reparaciones y mantenimiento de instalaciones de gas natural y gasodomésticos sin costo.

En el marco de la pandemia, y preocupados por la seguridad y salud de todos nuestros grupos de interés, implementamos protocolos sanitarios entre los que destacan: filtros sanitarios en las instalaciones para salvaguardar la salud de nuestros colaboradores y sus familias. Implementamos el trabajo en remoto, salvo para aquellos colaboradores que realizan actividades operativas críticas.

Además entregamos artículos de protección personal a nuestros equipos críticos para evitar riesgos de contagio durante actividades externas. Nuestro servicio médico estuvo presente 24/7 para atender y asesorar a todos colaboradores y sus familiares, y ampliamos la cobertura del Seguro de Gastos Médicos Mayores para enfrentar cualquier eventualidad.

Para nuestros clientes decidimos cerrar temporalmente nuestros módulos y centros de atención para evitar contagios y reforzamos nuestros canales digitales con atención personalizada. Como empresa, no hay duda de que, el confinamiento aceleró nuestra transformación para continuar cercanos a nuestros clientes, brindándoles una atención personalizada y cálida. Fortalecimos nuestros canales digitales, la comunicación a través de las redes sociales, la atención en nuestra Oficina Virtual y mejoramos nuestra aplicación para teléfonos móviles “Naturgy Contigo”. Adicionalmente, implementamos una campaña intensa de comunicación externa con mensajes sobre atención y ahorro energético para cuidar la economía familiar y empresarial.

Todas estas acciones, fueron encaminadas a llevar bienestar a los principales grupos de interés, por lo que fuimos reconocidos por el Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI) como Empresa Socialmente Responsable (ESR) por 15ª ocasión consecutiva. Logramos obtener el reconocimiento como Súper Empresa, otorgado por TOP COMPANIES y Grupo Expansión, demostrando una vez más nuestra capacidad de transformación y el cuidado de nuestros colaboradores.

En la parte económica, y apegados a nuestra política de mantener un buen manejo financiero de nuestra compañía, la calificadoradora Fitch Ratings ratificó la calificación nacional de largo plazo de Naturgy México en ‘AAA’ con perspectiva estable. En esta misma línea, Standard & Poors ratificó como ‘mxAA+’ la calificación nacional de largo plazo de Naturgy México con perspectiva estable.

En materia ambiental, nuestra compañía se ha comprometido a trabajar en cuatro ejes estratégicos, que son: gobernanza y gestión ambiental; cambio climático y transición energética; economía circular y ecoeficiencia, y capital natural y biodiversidad; garantizando el equilibrio entre el

crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.

Como parte de estos compromisos, nuestras emisiones totales de CO₂ eq/km red se mantuvieron sin cambio, frente al crecimiento de nuestra infraestructura. Además, durante el 2020 logramos convertir 70 unidades de nuestra flotilla a Gas Natural Vehicular (GNV) con lo contribuimos a seguir mejorando la calidad del aire en las ciudades donde tenemos presencia.

Las acciones para contribuir con el cuidado del medio ambiente también mostraron resultados positivos, en la Central de generación eléctrica en Hermosillo. Logramos rehabilitar un canal para la recuperación de más de 300,000 m³ de agua. Y en la Central de Durango, realizamos un estudio y pruebas para recuperar el agua de anillo líquido de bombas de vacío y los resultados obtenidos en el año 2020 nos llevarán a implementar mejoras en el 2021.

Quiero agradecer el esfuerzo y dedicación de cada uno de los que forman parte de Naturgy por seguir dotando de energía a nuestra compañía, desde sus casas con el teletrabajo o en campo con actividades críticas. Todo lo anterior ha sido posible gracias al trabajo en equipo quienes integramos la empresa.

Queremos agradecer un año lleno de retos y esfuerzo en seguir transformando a Naturgy México y consolidándonos como el primer distribuidor de gas natural y el tercer generador privado de electricidad en el país.

Gracias a cada uno de ustedes que confían diariamente en la empresa. Son la energía que mueve a la compañía.

Alejandro Peón Peralta

Director General
Naturgy México

En Naturgy adoptamos acciones y trabajamos en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible manifestando el compromiso con nuestros grupos de interés

01

Destacados

2020

Destacados

[102-7]

Top 50

De las empresas reconocidas con mayor Responsabilidad Social Corporativa y seguimos siendo Súper Empresa en 2020.

15 años

De ser Empresa Socialmente Responsable, reconocimiento otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía.

5^{ta} mejor empresa

En México por la responsabilidad que mostramos en nuestro manejo financiero.

Atención digital

Contamos con más de 242 mil clientes registrados en la App “Naturgy Contigo” y esto tan solo es el comienzo.

Rehabilitación

De los accesos a los 3 santuarios del polígono del Parque Eólico Bñ Hioxo, beneficiando a 6,000 feligreses de la comunidad de Juchitán Oaxaca.

Reforestación

Relizamos la reforestación de más de 170 hectáreas, en los estados de Durango, Hermosillo y Oaxaca.



“Naturgy Contigo”

En 2020 lanzamos la aplicación “Naturgy Contigo” para dispositivos móviles donde nuestros clientes pueden realizar el pago de sus servicios desde la comodidad de su hogar.

Donación Cruz Roja

Logramos recaudar un millón de pesos con aportaciones de nuestros colaboradores y de Naturgy a la Cruz Roja Mexicana para la compra de material médico y sanitario.

Gas natural gratuito

A más de 60 hospitales públicos en Ciudad de México, Coahuila, Guanajuato, Monterrey y Tamaulipas

En Naturgy México
trabajamos para
garantizar el
desarrollo de las
personas, y el
progreso del país



02

Corporativo

Modelo Negocio

[102-16]

¿Quiénes somos?

Naturgy es un grupo energético multinacional innovador y sostenible con presencia en más de 20 países y con más de 175 años en el mercado, dedicado a la generación, distribución y comercialización de energía y servicios.

En México estamos presentes desde hace 23 años, trabajamos para garantizar el desarrollo de las personas, el progreso de empresas, comunidades, y la sostenibilidad del planeta; llevamos energía que transforma e impulsa el bienestar de hogares, comercios e industrias.

¿Qué hacemos?

Operamos en los mercados regulados y liberalizados de gas natural, generamos energía renovable; ofreciendo soluciones y servicios con valor que eficientan los consumos de energía de nuestros clientes, principalmente en los siguientes ámbitos:

- ✓ Distribución y comercialización de gas natural.
- ✓ Generación y comercialización de energía renovable y electricidad.
- ✓ Infraestructura, aprovisionamiento y comercialización de Gas Natural Vehicular (GNV).
- ✓ Ofrecemos soluciones energéticas eficientes y sostenibles.

Compromisos de Naturgy

Los ocho compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa con sus grupos de interés, son:

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

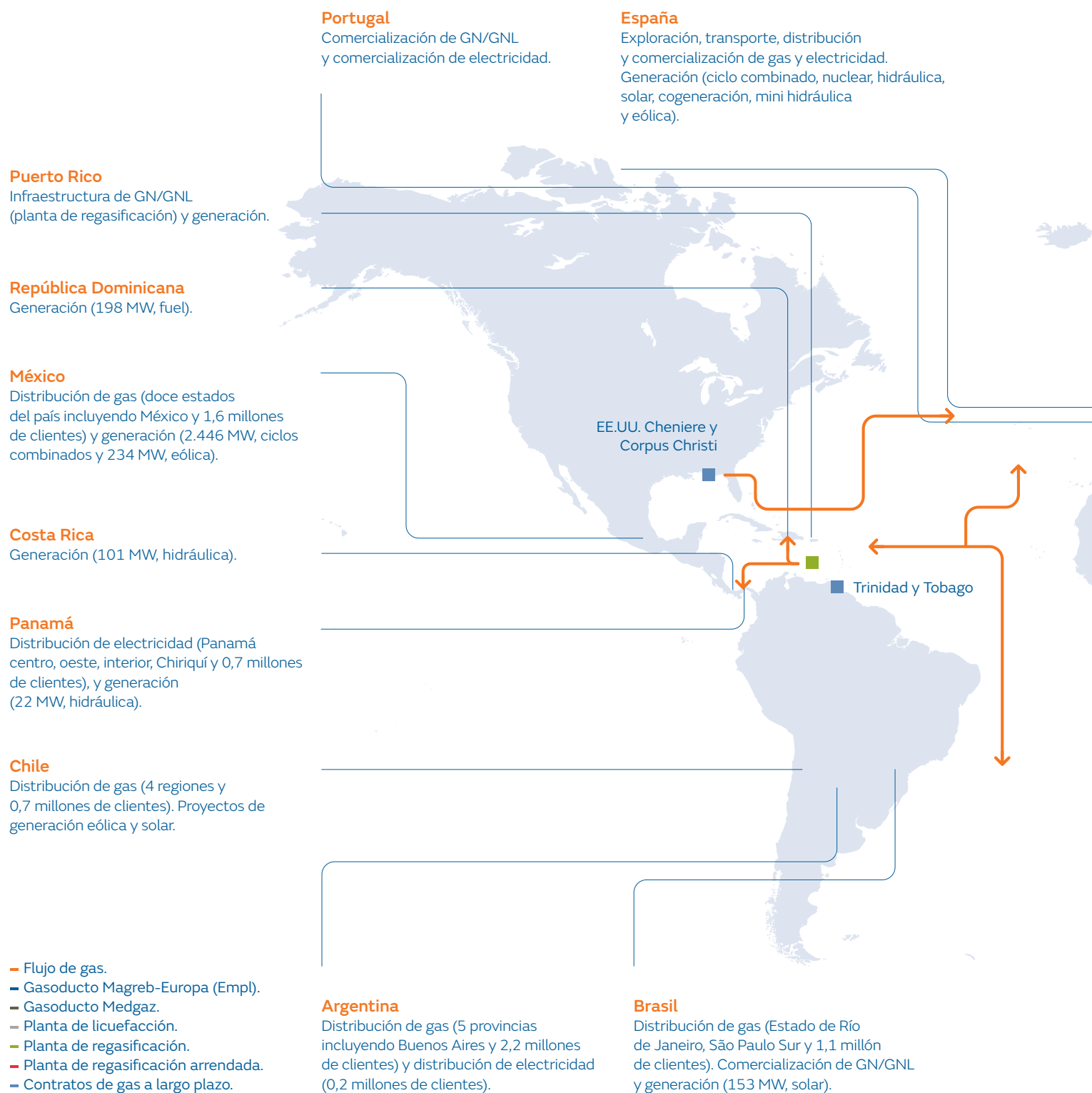


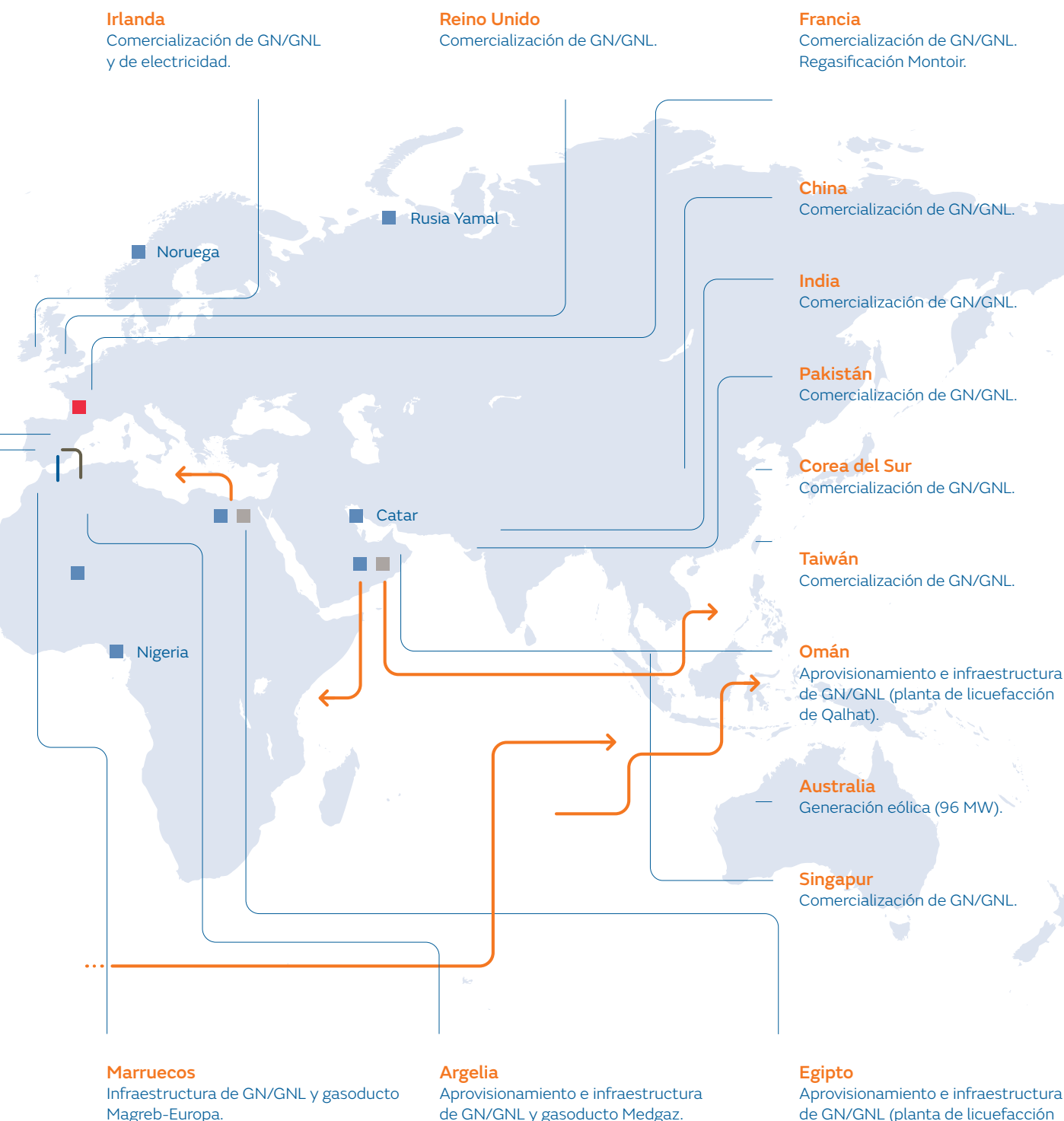
Presencia Mundial

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

Presencia en **20 países.**

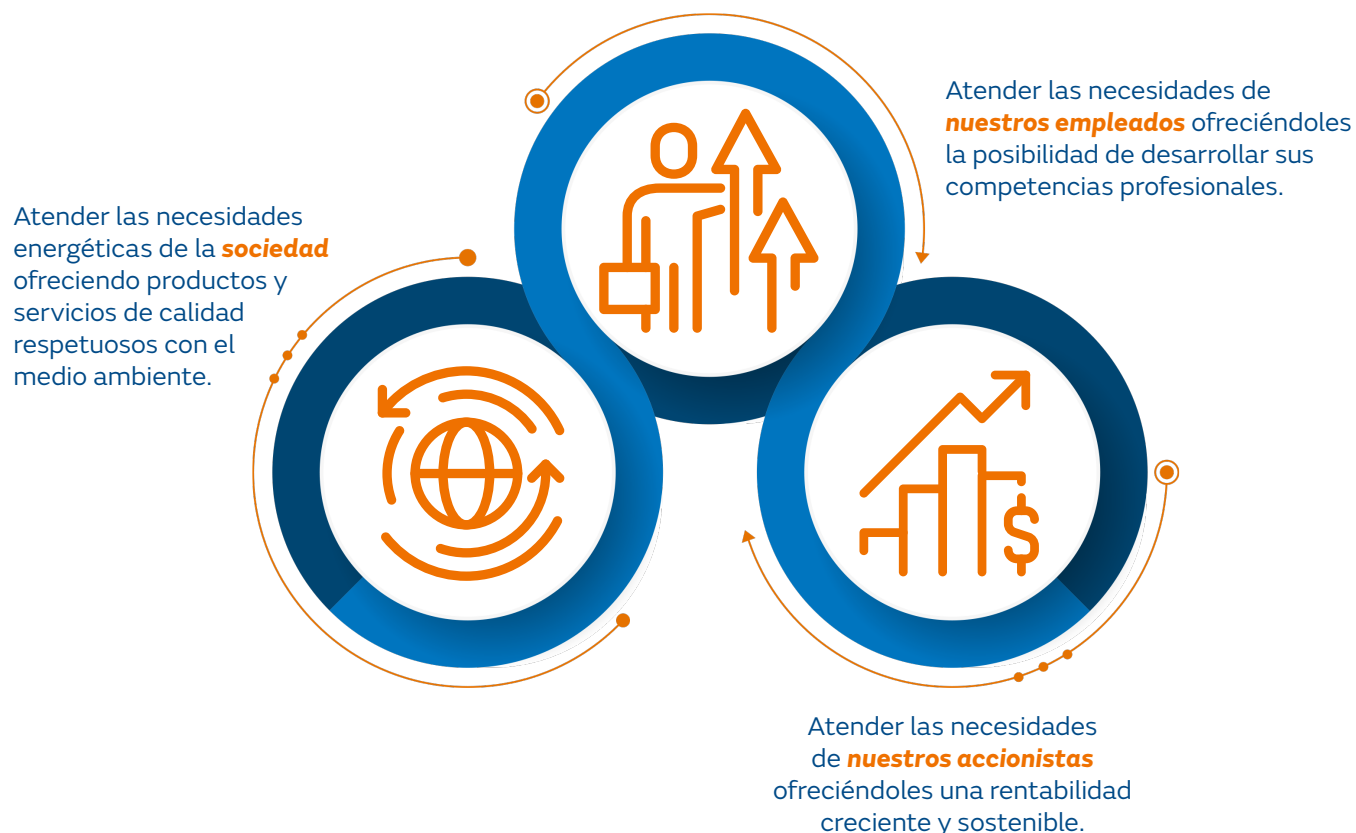
Brindamos servicio a más de **16 millones de clientes.**





Los negocios de distribución de electricidad en Chile, distribución de gas en Perú y generación de carbón en España han sido considerados como actividades interrumpidas a 31.12.2020.

Triple misión, mismo objetivo



Ética y Económico

[102-16]

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

Todo ello, son los cimientos de 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.

Además, todo ello lo complementamos con los tres pilares del Programa Anticorrupción, que son:

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.

Accionistas e inversores globales

[102-7]

Principales magnitudes operativas de Naturgy	2020	2019 ¹
Ventas de actividad de distribución de gas [GWh]	403,910	465,844
Transporte de gas/EMPL [GWh]	49,383	68,703
Puntos de suministro de distribución de gas (en miles)	11,052	11,075
Puntos de suministro de distribución de electricidad (en miles)	4,727	4,689
Red de distribución de gas [km]	134,802	133,917
Longitud líneas distribución y transporte de electricidad [km]	151,495	150,341
Energía eléctrica producida [GWh] ²	41,977	44,704
Principales magnitudes económicas de Naturgy		
Importe neto de la cifra de negocios [MEUR]	15,345	20,761
Beneficio operativo bruto (ebitda) [MEUR]	3,449	4,252
Inversiones totales [MEUR]	1,279	1,685
Beneficio neto [MEUR]	(347)	1,401
Dividendo pagado [MEUR]	1,370	1,319
Cotización de la acción a 31 de diciembre [EUR]	18.96	22.4
Beneficio por acción [EUR]	(0.36)	1.43

¹ 2019 reexpresado por actividades interrumpidas en 2020 según NIIF5

Naturgy México

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

Naturgy ha estado presente en México desde hace 23 años, llegamos en 1997. Somos el primer distribuidor de gas natural y el tercer generador privado de electricidad en el país. Brindamos servicio a más de 1.5 millones de clientes domésticos, comerciales e industriales a través de una red de más de 22 mil kilómetros en 52 ciudades y alcaldías del país.

Nuestras acciones están dirigidas a llevar a las personas el bienestar de contar con un energético económico, confiable, competitivo, amigable con el medio ambiente y con los más altos estándares de seguridad.

Principales magnitudes de Naturgy México [102-6, 103-2, 103-3]

Distribución de gas natural	2020	2019
Ventas de actividad de gas (GWh)	48,536	57,733
Puntos de suministro de distribución de gas (#)	1,587,392	1,659,358
Red de distribución de gas (km)	22,807	22,722
Ebitda (millones MXN)	5,137	4,948
Inversiones totales (millones MXN)	920	1,238
Utilidad neta (millones MXN)	2,113	2,275

Distribución de gas en México



La generación de electricidad en México

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

Desarrollamos y gestionamos activos de generación de electricidad con un enfoque global y utilizando tecnologías en las que nuestra experiencia garantiza el éxito. También ponemos a disposición de los clientes servicios de ingeniería y operación y mantenimiento de sus instalaciones.

Somos el tercer generador de electricidad en el país. Contamos con 4 centrales de ciclo combinado localizadas en Sonora, Veracruz y Durango. Y un parque eólico en Juchitán Oaxaca que tiene una capacidad de 2,679 MW de los cuales 234 son renovables.

Principales magnitudes de Naturgy México

Generación de electricidad	2020	2019
Plantas generadoras de energía eléctrica (#)	5	5
Energía eléctrica producida (GWh)	15455.5	16781.2
Ebitda (millones de USD)	287.2	332
Inversiones totales	25.5 M USD CCC y 0.4 M USD FEBH	77.0 M USD CCC y 0.1 M USD FEBH
Utilidad neta (millones de USD)	170.5	135.9



Servicios con valor

[102-2]

El objetivo es continuar siendo el socio energético de hogares, comercios e industrias, por ello, y para integrarnos más a la vida de los clientes, contamos con Naturgy Servicios, una alternativa para nuestros usuarios en la que ponemos a su alcance distintos programas orientados a la eficiencia en el uso del gas natural y la seguridad en sus hogares.

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



Familia Servigas

Servigas Natural, Servigas Plus, 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, Hogar 360 °

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.



Creación de valor y Gestión Sostenible

[102-29, 102-31, 403-1]

Posicionamiento sostenible de Naturgy

Para Naturgy es esencial la creación de valor y construcción de confianza con el fin de mantener una conducta íntegra y responsable con sus diferentes grupos de interés, así como para potenciar la sostenibilidad y una visión a largo plazo. Siendo estos los pilares fundamentales e intrínsecos de sus valores y cultura corporativa.









Política de Responsabilidad Corporativa

[412-2]

En Naturgy la Política de Responsabilidad Corporativa define el compromiso con la creación de valor a largo plazo y la gestión sostenible a través de un marco común de actuación, que guía el comportamiento socialmente responsable de la compañía.

El objetivo principal de la Política es establecer los principios de actuación y compromisos con sus grupos de interés, en coherencia con la estrategia corporativa de la compañía, así como determinar las responsabilidades y los instrumentos de seguimiento específicos para asegurar su cumplimiento.

Los ocho compromisos de la Política de Responsabilidad Corporativa con sus grupos de interés son:

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

Estos compromisos son transversales y están presentes en todo el proceso de negocio de la compañía, basado en la generación de riqueza ambiental, social y económica.

Política del SASISOPA

Naturgy México cuenta desde el año 2014 con un Sistema Integrado de Gestión (SIG) certificado con base en las Normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001; en 2016 se obtiene la certificación del Modelo de Empresa Saludable.

En 2019 el SIG cambia de nombre a Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente, en lo posterior llamado indistintamente SASISOPA o Sistema de Administración, para dar cumplimiento al requisito legal de la Agencia de Seguridad, Energía y Ambiente (ASEA).

El SASISOPA además de las normas antes citadas, está basado en las Disposiciones Administrativas de Carácter General (en adelante DAGS) que establecen los lineamientos para la conformación, implementación y autorización de Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente, en su versión vigente.

Su implementación permite demostrar el compromiso de Naturgy México hacia sus partes interesadas, referente a los aspectos del negocio, desde la calidad del servicio proporcionado al cliente hasta la implementación de controles en materia de seguridad industrial, seguridad operativa, protección ambiental y salud ocupacional durante el desarrollo de sus actividades.

En forma paralela se está trabajando con la transición de OHSAS 18001 a la norma ISO 45001 que gestiona la seguridad y salud en el trabajo para actualizar su certificación.

Actualmente nos encontramos a la espera de la autorización de Implementación del SASISOPA por parte de la ASEA.

Como parte de la mejora continua, trabajamos para compaginar nuestras actividades y dar cumplimiento a las normas de referencia, además de los 18 requisitos que conforman este Sistema de Administración.

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

Contribución de Naturgy a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Naturgy está comprometida en contribuir activamente a la consecución global de los 17 ODS, a través de la actividad del negocio que contribuye de manera directa: mediante iniciativas, programas o acciones que impactan a dicha meta e indirecta: a través del impacto que generan las políticas y prácticas en los países en los que opera.

Objetivo 7. Garantizar el acceso universal a una energía asequible, confiable y moderna, aumentar el uso de energías renovables y fomentar la eficiencia energética.

En 2020, Naturgy incrementó su potencia instalada en energías renovables y trabaja activamente en ofrecer a todos sus grupos de interés

alternativas de energía respetuosa con el medio ambiente.

Objetivo 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Naturgy trabaja para ofrecer productos y servicios a sus clientes que contribuyan a mejorar la eficiencia energética y la calidad del aire en las ciudades haciéndolas más saludables.

Objetivo 13. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos. En 2020 Naturgy evito la emisión a la atmósfera de 129, MtCO₂eq.

Acciones realizadas en ODS 2020



Integridad y confianza	<ul style="list-style-type: none"> Gobierno y reporting Gestión del riesgo Compliance
La oportunidad de los retos medioambientales	<ul style="list-style-type: none"> Cambio climático y transición energética Economía circular y ecoeficiencia Capital Natural y biodiversidad Gobernanza y gestión ambiental
Responsabilidad Social	<ul style="list-style-type: none"> Vulnerabilidad energética Contribución social Transición Justa
Compromiso y talento	<ul style="list-style-type: none"> Transformación Gestión de talento Diversidad Seguridad y salud
Innovación y desarrollo de nuevos negocios	<ul style="list-style-type: none"> Nuevos negocios Optimización Innovación
Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> App de salud Redes sociales Teléfonos de atención al cliente

Reconocimientos certificados y alianzas.

[102-12, 102-13]

En Naturgy México tenemos claro que hacer equipo con nuestros grupos de interés, es uno de los ejes fundamentales para mantener y seguir construyendo nuevas etapas de éxito.

Uno de los objetivos corporativos es contribuir a la transformación y desarrollo de los diferentes sectores de la economía, y esto requiere de un esfuerzo conjunto de muchos actores. Por ello, nos adherimos a iniciativas que van alineadas con los valores de la compañía, como a la red del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y, a su vez, trabajamos de la mano con diferentes organismos de la sociedad, formando parte de diversas asociaciones, donde a través del liderazgo y experiencia, podemos fomentar a que más empresas sigan nuestros principios, al tiempo que, aprendemos de otros para lograr una mayor Responsabilidad Social Corporativa.

Actualmente formamos parte de:

- ✍ Asociación Mexicana de Energía Eólica (AMDEE).
- ✍ Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO).
- ✍ Asociación Mexicana de Gas Natural (AMGN).
- ✍ Cámara Española de Comercio, A.C. (CAMESCOM).
- ✍ Consejo Coordinador Empresarial (CCE).
- ✍ Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX).
- ✍ Asociación Mexicana de Energía (AME).

Resultado del esfuerzo y empeño que ponemos cada uno de nosotros en los procesos que llevamos a cabo, en 2020, Naturgy México fue reconocida por 15 años consecutivos con el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), y por Grupo Expansión con el reconocimiento de Top Companies, como una Súper Empresa y logramos también posicionarnos dentro del ranking de las 500 mejores empresas de México de empresas con Responsabilidad Corporativa.



Además, Grupo Naturgy ha logrado tener presencia en diferentes índices de Sostenibilidad, que ponen en valor el esfuerzo realizado por la compañía en materia de Responsabilidad Corporativa y transparencia informativa, que implica un reconocimiento externo de la buena evolución de sus actuaciones en esta materia.

Índices globales:



En 2020, Grupo Naturgy ha sido reconocido, también, como líder mundial por su acción frente al cambio climático, al ser incluido en el índice The Climate Change A List 2020 de Carbon Disclosure Project (CDP). La compañía ha obtenido la máxima valoración en este índice de cambio climático, en reconocimiento por sus acciones de reducción de emisiones, mitigación de los riesgos climáticos y desarrollo de una economía baja en carbono.

Hay que estar atentos a la buena tierra, abonarla y nutrirla, para sembrar y obtener frutos... Así es la comunidad, hay que prepararla, capacitar, acompañar, los jóvenes y niños, son semillas que queremos crezcan fuertes y den árboles derechos



03

Social

Naturgy ante la Covid-19

[413-1]

Acceso al gas natural

Estamos convencidos que en situaciones extraordinarias como las generadas por la emergencia sanitaria por la Covid-19, contar con acceso al gas natural es esencial para los hogares, comercios e industrias; tanto en términos de competitividad, como de comodidad y seguridad.

Por ello, en el 2020 realizamos diferentes acciones para seguir contribuyendo al desarrollo y bienestar social de todos nuestros grupos de interés, y al mismo tiempo poner nuestro granito de arena para hacer frente a los retos.

Suministro gratuito de gas natural

a más de 60 hospitales públicos

que se encuentran conectados a nuestras redes de distribución en la Ciudad de México, Monterrey, Coahuila, Guanajuato y Tamaulipas durante los meses de mayo y junio de 2020.

Reforzamos nuestro compromiso con México

Tu solidaridad suma

creamos el programa para recaudar fondos de nuestros colaboradores y de Naturgy para la compra de material médico y sanitario, logramos donar un millón de pesos a la Cruz Roja Mexicana.

Reconocimos a nuestra primera línea de atención sanitaria.

Servicios gratuitos

de valor agregado durante un año a nuestros clientes que pertenecieran a la primera línea de atención, como doctores, enfermeras y policías, como reparaciones y mantenimiento de instalaciones de gas natural y gasodomésticos.

Comprometidos con la sociedad

Como parte de nuestras acciones en el sector eléctrico, a través de Global Power Generation (GPG) generamos compromisos con las comunidades donde tenemos presencia, escuchamos y atendimos sus principales necesidades durante el momento más difícil de la contingencia.

Entregamos material médico y sanitario

Hospital General

de Juchitán "Dr. Macedonio Benítez Fuentes" y a Bomberos Voluntarios Zapotecos A.C., así como kits preventivos a las familias de nuestros colaboradores.

Materializamos nuestras intenciones en acciones

10 convenios

de colaboración con diversas instituciones locales como: hospitales, residencias, municipalidades, la Cruz Roja Mexicana y el IMSS. Además de la donación de despensas de primera necesidad al DIF Municipal de Tuxpan y Durango.



Grupos de interés

[102-40]

En Naturgy México tenemos absoluta claridad que para mantener la eficiencia en las operaciones requerimos construir relaciones de confianza y colaboración con todos los 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.



Los canales de comunicación con los grupos de interés se producen en diversos contextos y abarcan situaciones muy variadas como:

Reuniones de trabajo: donde cotidianamente se tiene un acercamiento a los grupos de interés de la empresa.

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.

Reuniones formativas: con el objetivo de generar conocimientos y habilidades a los diversos actores involucrados en los procesos de la empresa.

Reuniones creativas: celebraciones y festejos, acciones de voluntariado.

Reuniones cara a cara: para dar retroalimentación, resolver dudas, quejas y conflictos.

Diálogo con grupos de interés: con un objetivo definido para conocer las expectativas de los públicos internos y externos.

Línea de denuncia y buzón de sugerencia: donde los diversos grupos de interés tienen una vía para comunicar sus inquietudes, quejas, recomendaciones y denuncias.

Canales de comunicación	Colaboradores	Clientes	Proveedores	Comunidades	Sociedad (Vecinos, Organizaciones de la sociedad civil, Centros educativos y hospitalarios). Instituciones de Gobierno
Correo					
Llamadas telefónicas					
Reuniones					
Intranet					
Radio					
Redes Sociales					
Buzón de sugerencias					
Festejos					
Cartas o informes					
Foros y congresos					
Plataforma especializadas					

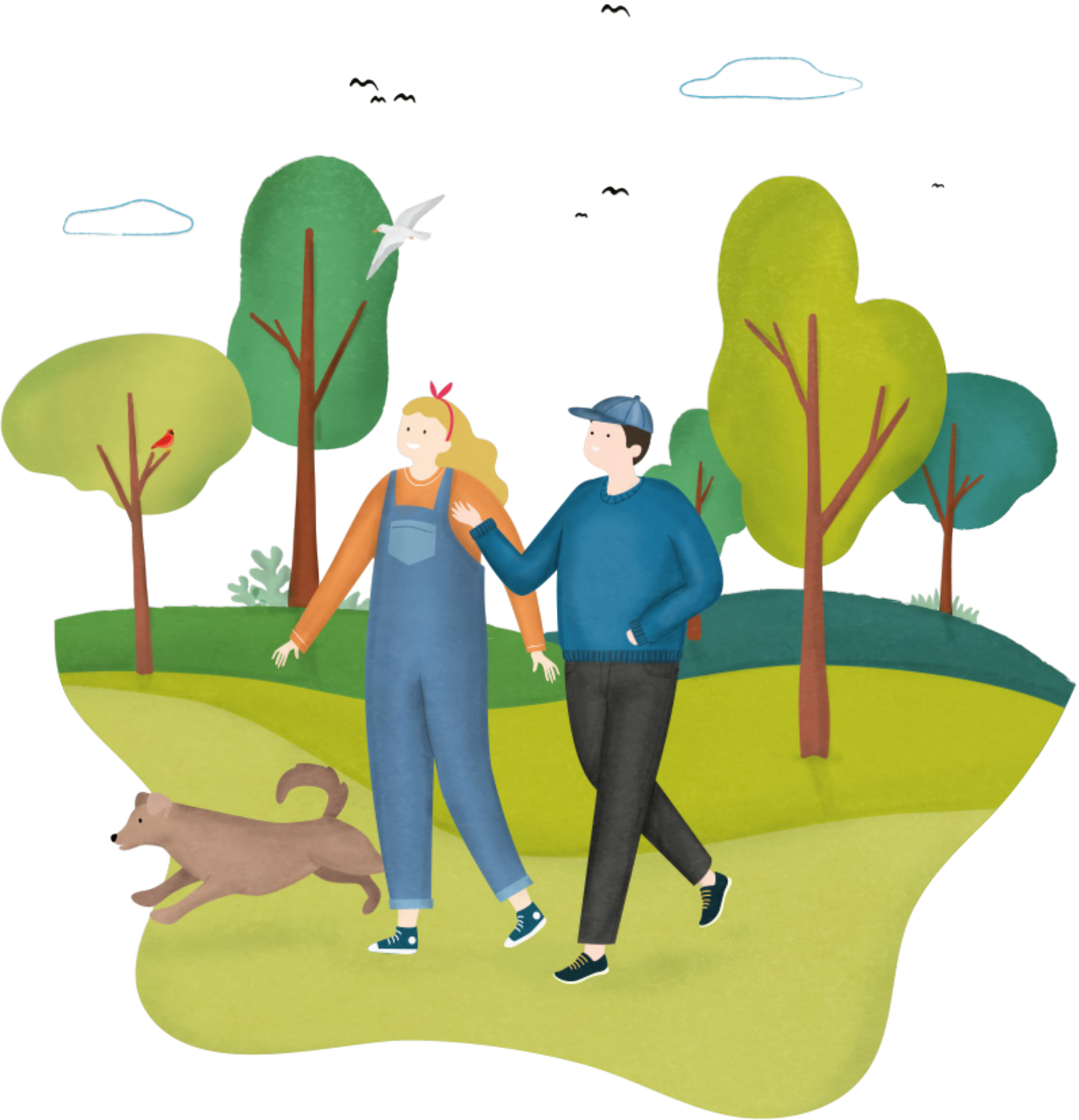
Enfoque de la participación de los grupos de interés

[102-43]

En 2020 producto de la emergencia sanitaria a nivel mundial, Naturgy México decidió optar por un estudio de materialidad simple que recogió las expectativas de los grupos de interés a partir de los diversos canales de comunicación que se tienen establecidos en la compañía como se aprecia en cuadro presentado anteriormente. Esta información se contrastó con el contexto de la empresa y se enriqueció con otras fuentes de información como el análisis del clima organizacional, las evaluaciones de proveedores y clientes, los comentarios en redes sociales y observaciones realizadas en las juntas laborales que arrojaron información relevante sobre los temas y asuntos materiales de los diversos grupos de interés tal como presentamos a continuación.

Temas y preocupaciones clave mencionados

Temas relevantes para la empresa y para los grupos de interés	
SOCIAL	
	Salud y seguridad de los colaboradores
	Calidad y seguridad del producto
	Atención a clientes y proveedores
	Normas laborales en la cadena de valor
	Capacitación y desarrollo de colaboradores
	Relaciones con la comunidad
	Derechos Humanos
	Compensaciones de colaboradores
	Desarrollo de proveedores
AMBIENTAL	
	Descarbonización y energía renovable
	Cambio climático
	Emisiones de GEI
	Abastecimiento de materia prima responsable
	Economía circular
	Digitalización
GOBERNANZA	
	Prácticas anticorrupción
	Comunicación y transparencia
	Certificaciones
	Código de ética
	Cultura y valores
	Competencia leal
	Participación de accionistas/inversionistas





Acciones sociales 2020

[413-1]

Educación ambiental

- ✓ En coordinación con la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) se realizó la capacitación de "Servicios eco sistémicos", dirigido al voluntariado del Parque Eólico BÍ Hioxo.
- ✓ Educación ambiental en la Escuelas Primarias sobre: Manejo de residuos y elaboración de composta dirigido a docentes y alumnos: "Año de Juárez" de Juchitán," Cristóbal Colón" de Playa Vicente, "José Vasconcelos" de Ciudad Ixtepec, "Binu Gada" de Juchitán.
- ✓ Educación ambiental en la Telesecundaria "Nueva Generación" de la Agencia de Playa Vicente sobre: "El valor de un árbol", Manejo de residuos y elaboración de composta dirigido a docentes y alumnos.

Educación/ cultura

- ✔ Donativo de computadoras para niños del Colegio Montefalco y El Peñón, para las clases en línea.
- ✔ "Día Solidario" Los colaboradores donan un día de su salario a programas educativos como Fundación Carlos Elizondo y Telebachillerato en Tuxpan.
- ✔ En el Centro Recreativo Infantil (CRI) Santa Martha se realizaron sesiones de cine comunitario y de cuenta cuentos dirigido a niños y niñas de la Séptima Sección de Juchitán.
- ✔ Sesiones de cine debate dirigido al voluntariado del Parque Eólico Bío Hioxo.

Donativo computadoras





Cuenta cuentos



Kit Navideño

Obra social

- ✔ Kit Navideño a niños de escasos recursos Escuela "Abriendo Caminos"
- ✔ Taller "¿Cómo ser un cuentacuentos?" dirigido al voluntariado del Parque eólico Bií Hioxo.
- ✔ Seguimiento al voluntariado del Parque Eólico Bií Hioxo en temas de prevención, educación general y ambiental a través de las redes sociales durante la contingencia del COVID-19.
- ✔ Donación de juguetes al DIF Municipal de Juchitán con motivo del "Día de Reyes".

Infraestructura

- ✔ Donación a cooperativa de pescadores "Guxe Chahui" de Juchitán, para financiar talleres y materiales necesarios para el Cultivo de peces pre-cría mojarra tilapia.
- ✔ Rehabilitación y equipamiento de Casa Comunitaria del Parque Eólico Bío Hioxo en la 7^{ma} Sección de Juchitán.
- ✔ Donación de materiales para entrenamiento de equipo deportivo Taladxi (béisbol tipo esponja).
- ✔ Construcción de la capilla-santuario "Santa Cruz Chigueze" dentro del polígono del Parque Eólico.
- ✔ Mantenimiento de capilla-santuario "Santa Cruz Gue'la'Be'ñe' y rehabilitación de camino a santuario ubicado en el polígono del parque eólico.
- ✔ Rehabilitación y creación de espacio recreativo en la Escuela Primaria "Reforma Educativa" de Juchitán.
- ✔ Instalación de desayunadores en la Escuela Técnica Secundaria #103 de la Séptima Sección de Juchitán.

Casa Comunitaria



Colaboradores

[102-8]

Pieza fundamental para el continuo crecimiento de Naturgy.

Día a 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 igualdad, 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.

Distribución de empleados por sexo.

Negocio gas

Mujeres
empleadas

266



Hombres
empleados

469



Negocio eléctrico

Mujeres
empleadas

42



Hombres
empleados

190



Empleados Naturgy

	2020	2019
Nº de empleados negocio gas	735	869
Nº de empleados negocio eléctrico	232	237
Hombres/mujeres (%)		3,9

Modelo global de selección

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

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 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.

Son los cimientos de nuestra operación, siempre apegados a estándares firmes y rígidos para asegurar que no se presente ningún caso de conflicto de intereses ni corrupción.

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 Teams, Somos Naturgy y programas como ImaginaT que buscan impulsar 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.

Durante la emergencia sanitaria, generamos un robusto plan para proteger a todos nuestros colaboradores y sus familias, desde el punto de vista de salud, como en el económico, ya que garantizamos los sueldos y prestaciones de nuestros colaboradores.

En términos de salud, 80% de nuestra plantilla laboral llevo a cabo sus actividades desde casa, siendo el mejor lugar en donde pudieran estar, bajo la premisa de dar continuidad en todo nuestro servicio.

También definimos un esquema de seguimiento a sus condiciones de salud, además de ofrecer atención médica en un esquema de 24/7 y apoyo en caso de una emergencia para que fueran atendidos en instalaciones de salud.



Trabajo remoto

80%

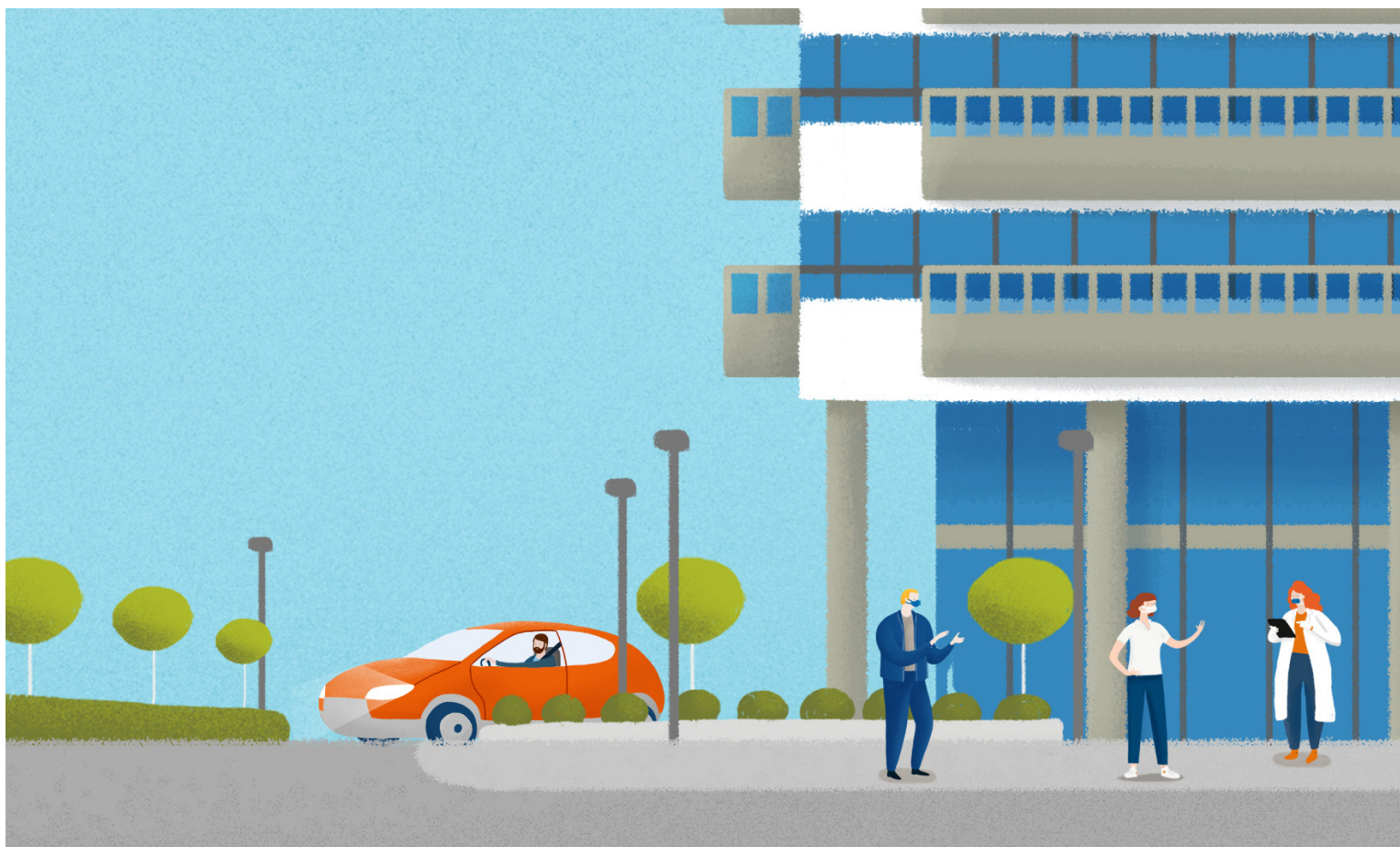
Garantizando la continuidad de todos nuestros servicios.



Atención médica

24/7

Seguimiento a condiciones de salud y apoyo en caso de emergencia.



Salud y Seguridad Ocupacional

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

En 2020, nuestras acciones se enfocaron en diversas campañas informativas y preventivas con el fin de evitar riesgos en la salud de nuestros colaboradores, sus familias y otros grupos de interés. Desarrollamos estrategias para diferentes colectivos para salvaguardar su salud y seguridad. Muestra de ello, implementamos una campaña de vacunación contra la influenza, la cual fue voluntaria para nuestros colaboradores y sus familias. Además contamos con un informe de ocupación hospitalaria para garantizar que todos nuestros colaboradores tuvieran disponibilidad en un hospital para caso de emergencia.

Continuando con nuestras acciones en materia de seguridad y salud, Naturgy cuenta con un Sistema Integrado de Gestión, se encuentra implementado acorde con los requisitos de las Normas

ISO 9001:2015, ISO 14001; 2015, ISO 45001 (que sustituye a la OHSAS 18001) Y Modelo de Empresa Saludable. En 2020 se llevó a cabo la Auditoría Themis México.

Adicional al Comité de Dirección, se cuenta con las Comisiones de Seguridad e Higiene para los centros de trabajo vigentes durante el 2020. Debido a la Emergencia sanitaria por COVID-19 no se realizaron recorridos de inspección por al Comisiones de Seguridad e Higiene. Por disminución de plantilla de personal en 2020. Con lo referente a consulta y participación de los trabajadores la Dirección de Personas realizó la encuesta Top Companies, además por medio de Naturgy Comunica se difundieron acciones relacionadas con la prevención, pausas de seguridad, resultados del SIG – SASISOPA.

Programa Compromiso, Seguridad y Salud

Está basado en cinco principios de Seguridad, que son parte de nuestra forma de vida para todos los que formamos parte de Naturgy.

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

Y se complementa con herramientas proactivas, como:



Observación Preventiva de Seguridad (OPS).



Inspecciones Documentadas (IDS).



Reuniones Periódicas de Seguridad y Salud (RPSS).

Formación en Seguridad y Prevención

En 2020 se impartieron los siguientes cursos:

- ✔ Primeros auxilios.
- ✔ Comisión de seguridad e higiene.
- ✔ Sistema Globalmente Armonizado.
- ✔ Espacios confinados.
- ✔ Taller de emergencias con gas.
- ✔ Trabajo en alturas.
- ✔ Riesgos eléctricos.
- ✔ Evacuación.
- ✔ Búsqueda y rescate.
- ✔ Prevención y combate de incendios.
- ✔ Riesgos de trabajar con gas.

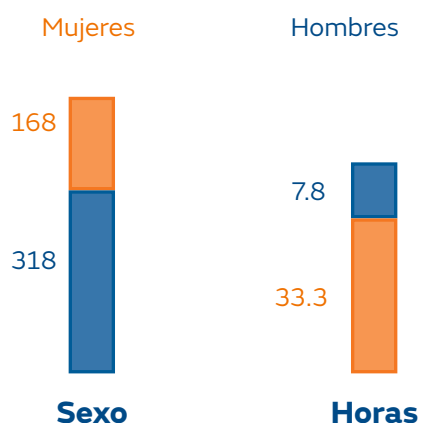
Con un total de **32** cursos, **519** participantes y **2,767 horas-hombre** de capacitación.

Capacitación

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

Naturgy cuenta con la Universidad Corporativa en la que los empleados determinan su propio plan de formación con cursos presenciales y virtuales. 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.

Horas por colaborador 44.45



Horas por categoría profesional:

13.87	Equipo directivo
8.64	Mandos intermedios
9.0	Puestos operativos
5.4	Técnicos especializados

En el año **2020** se realizaron **56.50 horas** de formación online en política de derechos humanos, con un **promedio de 10.58** por colaborador.

Mejora de servicio al cliente

Trabajamos para brindar el mejor servicio a nuestros clientes, por lo cual ponemos a su disposición diferentes Canales de Atención 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*.
- ✔ App “Naturgy Contigo”

*A partir de marzo de 2020 fueron cerrados por motivos de la emergencia sanitaria.

Total de clientes gas

	2020
Doméstico	1, 568, 262
Comercial	22, 726
Industrial GNV y ATR	2, 330

Enfoque en el 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 de todas nuestras actividades; queremos cumplir todas las expectativas de nuestros usuarios, a quienes valoramos y nos debemos diariamente.

Acercamos 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.

En 2020 lanzamos nuestra aplicación "Naturgy Contigo" para dispositivos móviles donde nuestros clientes pueden realizar el pago de sus servicios desde la comodidad de su hogar.



Plan de acción CeX

Nuestro programa Customer eXperience (CeX) nos ha permitido colocar al cliente en el centro de nuestras operaciones 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: 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 aliados importantes para nuestras operaciones, por lo cual establecemos relaciones de confianza y profesionalismo con ellos.

Actualmente trabajamos con 906 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.

Conceptos	2020	2019
Pedidos emitidos	3,032	3,721
% de compra local	96	95
Proveedores con los que existen contratos en vigor	906	946
Volumen total de compra adjudicado (millones de pesos)	3,326	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 las cláusulas sociales y medioambientales de nuestra compañía. Además, llevamos a cabo 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.

01 | Planificación de Compras



02 | Gestión de necesidades



Evaluación

Clasificación de proveedores

100% proveedores potenciales

Homologación de productos o servicios

100% proveedores potenciales alto riesgo

03 | Selección de proveedores



04 | Proceso de licitación



05 | Formalización de la compra



Desarrollo

Seguimiento y desarrollo de proveedores

100% proveedores contratados

06 | Seguimiento de contratos

Evaluación de la cadena de valor

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

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 llevadas a cabo por las áreas usuarias de los diferentes pedidos y contratos evaluados.

Con la ayuda de la Plataforma de Bravo Solution se enviaron 158 cuestionarios (tarjetas de valoración) con una respuesta de 95.57% del total de la muestra, es decir, se respondieron 151 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	%
Muy Malos +	1	.63%
Regulares +	8	5.06%
Aceptables +	24	15.19%
Buenos +	118	74.68%
Total	151	95.57%

Una vez concluidas todas las evaluaciones, los resultados se notificaron al área de compras con el objetivo de negociar con los proveedores planes de mejora y planes de acciones.

Como parte de las acciones que Naturgy lleva a cabo para mantener un servicio de calidad, continuamente realiza procesos de homologación y desempeño de proveedores.

La compañía incorpora exigencias adicionales al estricto cumplimiento legal en aquellos aspectos considerados de especial relevancia, como la seguridad y salud, aspectos sociales y de medio ambiente, con el objetivo de minimizar los riesgos en la cadena de suministro y garantizar unos mejores resultados y eficiencia en sus proveedores.

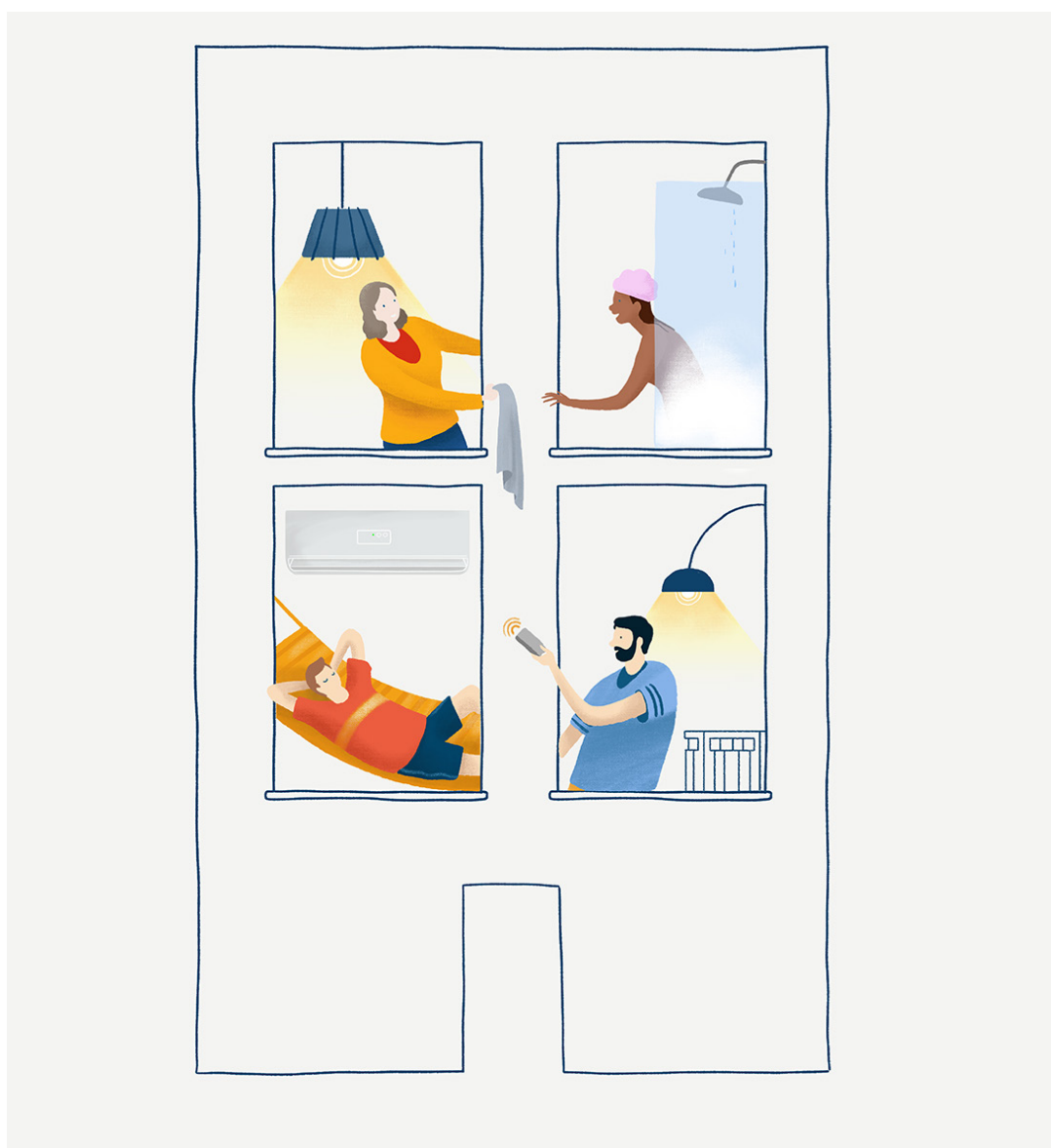
Comunidad

[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 personas, por ello impulsamos la creación de vínculos de colaboración y apoyo que atiendan las necesidades de las regiones en donde tenemos presencia.

Parque Eólico Bii-Hioxo

Estamos comprometidos con el respeto a derechos humanos y a los modos de vida tradicionales de las personas, por ello en 2020 fortalecimos nuestro vínculo de colaboración con la comunidad de Juchitán de Zaragoza, donde se encuentra nuestro Parque Eólico Bii-Hioxo. A través de esta iniciativa desarrollamos programas que responden a sus necesidades y contribuyen a mejorar las condiciones de vida de la comunidad.



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 identificó 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 por ello se planea desarrollar un programa de actuación el próximo año.



Apoyo a bomberos

Como parte de nuestro compromiso social, este año apoyamos sin costo a los Bomberos de Monterrey, Nuevo León, a través de dos canales propios de la compañía: factura de clientes residenciales y pauta geolocalizada en el canal de Facebook de Naturgy México para poder alcanzar un mayor número de donatarios.

| Alcanzamos a más de **1 millón de habitantes** de Monterrey, Nuevo León.

Campaña Temporada Invernal

En temporada invernal, el consumo de gas natural en los hogares suele incrementarse debido a que pasamos más tiempo en casa, el clima en algunas zonas donde tenemos presencia se torna más frío, se utiliza más el energético para cocinar por las fiestas y en este año particular muchos estuvieron en casa debido a la emergencia sanitaria. Al tiempo, incrementan las intoxicaciones por monóxido de carbono.

Ante este escenario, durante los últimos 3 años hemos lanzado campañas para promover una cultura de uso seguro y eficiente del gas natural, informando inicialmente a los clientes de manera didáctica y amigable sobre tips de ahorro en el consumo, cómo evitar intoxicaciones o fallecimientos por CO2 y accidentes mayores como explosiones de hornos, boilers y estufas por falta de mantenimiento preventivo.

- ✔ 28.9 millones de impactos.
- ✔ 700,00 interacciones.
- ✔ Medios de comunicación alternos como: radio, espectaculares e influencers.
- ✔ Factura a todos nuestros clientes residenciales: 1.5 millones.

“La innovación guiada por pequeños agricultores, adaptada a circunstancias locales y sustentable para la economía y el ambiente será necesaria para asegurar la seguridad alimentaria en el futuro”- Bill Gates



04

Ambiental

Ambiental

[102-11]

En Naturgy Impulsamos el desarrollo sostenible de la sociedad, garantizando el suministro a nuestros clientes de energía competitiva, segura y con el máximo respeto al medio ambiente. Nos comprometemos a ser un actor clave en la transición energética hacia un modelo de economía circular, baja en carbono y digital, trabajando en cuatro ejes estratégicos.

Como ejemplo de la implementación de estas acciones, logramos el uso de materiales para las operaciones de generación eléctrica, a continuación la tabla con los resultados 2020:

1. Gobernanza y gestión ambiental.
2. Cambio climático y transición energética.
3. Economía circular y eco eficiencia.
4. Capital natural y biodiversidad.

Materiales utilizados (toneladas metros)	2020	2019
Ácido sulfúrico (H ₂ SO ₄)	546.19	500.04
Hidróxido de calcio (Ca(OH) ₂)	565.39	499.36
Cal	0.37	0.3
Aceite lubricante	46.64	91.42
Sulfato férrico (Fe ₂ (SO ₄) ₃)	0	0
Hipoclorito de sodio (NaClO)	104.62	47.12
Coagulante	194.33	190.72
Hidróxido de sodio (NaOH)	46.87	47.12
Hidróxido de Amonio (NH ₃)	37.93	38.86
Antiincrustante	8.9	11.55
Desinfectantes	38.9	54.47
Ácido clorhídrico (HCl)	1.81	2.47
Anticorrosivo	0	0
Biodispersante	2.37	1.99
Productos de limpieza de Osmosis Inversa	1.87	1.29
Papel	1.29	1.79
Floculante	3.6	4.54
Plaguicidas	0.05	0.05
Hidracina / Carbohidracina	0.4	0
Pinturas y solventes	0.9	4.13
Detergente 0	0.4	0
Bisulfito de sodio (NaHSO ₃)	3.84	3.67
Total	1,636.174	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 los recursos y generar un menor impacto ambiental, por ello comenzamos la transición al uso de gas natural en nuestra flota vehicular.

En **2020** produjimos
15,711.11 GWh

Generación eléctrica (gigajoules)	2020	2019
Consumo de gas natural	119,850,027.82	128,434,181.43*
Consumo de diésel / gasóleo	324.28	1,137.44
Total	119,850,352.10	128,435,318.87

Generación de gas (gigajoules)	2020	2019
Gas natural consumido en centros de trabajo/predios	236.452*	19,546.59
Electricidad consumida en centros de trabajo/predios	5044.5576*	9,437.76
Electricidad consumida en procesos	1387.36*	916.272*
Gas Natural Vehicular consumido en flota propia	1, 183.873*	889.201*
Gasolina consumida en flota propia	13, 607. 425*	24,558.71
Diésel consumido en flota propia	984.906	948.48
Total	258,660.124*	56,297.013*

* Se hace una corrección con referente el año anterior, se reportó en otra unida diferente.

** Se hace corrección en el punto, se reportó en sistema de ESPAÑA.

*** La reducción se debe a que derivado de la pandemia del COVID 19, solo el personal con actividades esenciales se encuentran laborando desde las oficinas, el resto del personal se encuentra en modalidad de Home Office.

**** El aumento se debe a que existían irregularizaciones en el reporte por parte del proveedor, a partir de este año se regulariza estos registros.

***** El aumento se debe a que algunos vehículos del parque vehicular, se ha realizado la transformación de gasolina a gas natural, para reducir las emisiones de efecto invernadero a la atmosfera.

Residuos

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

En sintonía con la estrategia de economía circular, en Naturgy trabajamos para disminuir el impacto ambiental al reciclar y reducir al máximo los residuos generados en las 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 al personal acerca de estos temas para garantizar su bienestar.

Para el negocio de distribución de gas, en **2020** generamos:

4.11 toneladas de residuos peligrosos, eliminados por incineración.

82.44 toneladas de residuos no peligrosos, mandados a reciclaje.

Residuos no peligrosos de generación eléctrica

En la siguiente tabla se observan los resultados obtenidos en 2020 en los procesos de disposición de residuos no peligrosos:

Residuo (toneladas)	2020 Cantidad	2019	Método de tratamiento
Lodos de depuradora – Cantidad gestionada	4,767.64	3,915.07	0.14% Reciclaje 1.55% Valorización energética 98.3% Disposición final vertedero
Residuos asimilables a urbanos – Cantidad gestionada	62.67	84.165	0.95% Reciclado 60.03% Valorización energética 39.02% Disposición final vertedero
Papel y cartón generado – Cantidad gestionada	0	0.42	Reciclado
Chatarra – Cantidad gestionada	0	0	N/A
Filtros de aire – Cantidad gestionada	0	0	N/A
Madera – Cantidad gestionada	0.061	0,022	Reciclado
Total	4,831.96	3,999.68	N/A

Residuos peligrosos de generación eléctrica

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

Residuo (toneladas)	2020	2019	
	Cantidad		Método de tratamiento
Aceite usado – Cantidad gestionada	31.69	80.77	95.79% Reciclado 4.21% Valorización energética
Envases vacíos contaminados – Cantidad gestionada	1.314	2.97	98.40% Reciclado 1.60% Disposición final vertedero
Tierras contaminadas con hidrocarburos – Cantidad gestionada	2.15	3.81	22.24% Reciclada 47.70% Valorización energética 30.16% Vertedero
Hidrocarburos más agua – Cantidad gestionada	6.08	3.87	99.42% Reciclado 0.58% Vertedero
Absorbentes, aislantes y mat. filtración – Cantidad gestionada	4.41	18.25	38.04% Valorización energética 60.31% Reciclado 1.65% vertedero
Residuos sólidos contaminados con hidrocarburos – Cantidad gestionada	3.879	6.012	27.27% Reciclado 32.97% Valorización energética 39.76% Vertedero
Pilas, baterías y acumuladores – Cantidad gestionada	0.955	1.109	Reciclado
Tubos fluorescentes – Cantidad gestionada	0.211	0.116	96.68% reciclado 3.32% Vertedero
Pinturas y barnices – Cantidad gestionada	0.169	1.39	63.90% Valorización energética 36.10% Vertedero
Residuos de laboratorio – Cantidad gestionada	0.055	1.179	Vertedero
Disolvente no halogenados – Cantidad gestionada	0	0	N/A
Otros RP – Cantidad gestionada	3.624	2.026	N/A
Total	57.3	121.92	

Emisiones

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

Como lo establece la Política Global de Medio Ambiente, el cambio climático es un eje principal de la estrategia, por lo cual, la meta es reducir la generación de emisiones en las operaciones. La medición y control de emisiones generadas en los procesos nos ha permitido poner en marcha planes para lograr dichas metas de reducción.

Emisiones generación eléctrica (ton)	2020	2019
Monóxido de carbono	689,3 ⁽¹⁾	47.61
Emisiones de NOX*	3,022.44	3,012.98
Emisiones de Sox**	48.024 ⁽¹⁾	0.08
Emisiones de PST3 ***	30.18	23.11

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

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

*** Partículas suspendidas totales.

⁽¹⁾ En 2020 se adaptaron las fórmulas de cálculo y se corrigieron algunas anomalías detectadas para la obtención de estos datos. Esto explica la diferencia tan importante con relación a los años anteriores.

Emisiones directas de GEI

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

Distribución de gas (CO2 equivalente)	2020	2019
Quema de combustibles (emisiones directas)	1,120,799.43*	1,894,237.91
Emisiones fugitivas en la red (CO2 equivalente)	186,886,902.13	185,332,169.31
Total de emisiones directas (CO2 equivalente)	188,007,701.55	187,226,407.20

*La reducción se debe a que derivado de la pandemia del COVID 19, solo el personal con actividades esenciales se encuentran laborando desde las oficinas, el resto del personal se encuentra en modalidad de Home Office.

Emisiones directas de GEI

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

Generación de Electricidad (CO2 equivalente)	2020	2019
Emisiones totales directas de CO2 equivalente	6,036,989.35	6,473,749.76
Emisiones de CO2 en fuentes fijas por consumo de diésel/ gasóleo (kilogramos de CO2)	24,780.594	79,148.78

Intensidad de emisiones GEI

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

Distribución de gas (toneladas de CO2 equivalente)	2020	2019
Emisiones de metano por que reportamos transporte y distribución (CH4/kilómetros red)	0.34	0.34
Emisiones totales de CO2 equivalente/ kilómetros red	8.48	8.48

Generación de Electricidad (toneladas de CO2 equivalente)*	2020	2019
Emisiones específicas (gramos de CO2 equivalente/Kilovatio hora)	378.1	385.5
Emisiones totales directas (toneladas CO equivalente)	21.10	22.07

Emisiones indirectas de GEI

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

Distribución de gas (toneladas de CO2 equivalente)	2020	2019
Emisiones indirectas por consumo de electricidad	183,825.78	125,711.92

Agua

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

El agua es un recurso sumamente valioso para el planeta y para el sustento de las personas, por ello hemos fortalecido las estrategias y políticas en esta materia. El 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)	2020	2019
Captación de agua superficial (mar)	517,798,891.58	510,670,258.24
Volumen total de agua captada	517,798,891.58	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)	2020	2019
Consumo en ciclo agua/vapor	223,106.50	171,369.20
Consumo en refrigeración	3,167,616.36	3,439,577.46
Consumo en servicios auxiliares	260,762.11	299,374.01
Consumo en otros procesos	49,343	169,723
Volumen total de agua consumida	3,700,827.97	4,080,043.67

El 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 las operaciones. Contamos con convenios para el suministro de agua residual, la cual es purificada y utilizada para la generación de energía eléctrica.

Reutilización de agua (metros cúbicos)	2020	2019
Agua propia reutilizada/ reciclada	405,821.92	10,038.58
Agua ajena reutilizada/ reciclada	4,041,648.89	4,241,382.99
Porcentaje de agua devuelta al medio sobre el total de agua captada [%]	99.29	99.16

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

Las condiciones mínimas que deben cumplir las centrales electricas 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)*	2020	2019
Agua vertida al mar	517,697,585	510,335,309*
Agua vertida a la red pública de saneamiento	0	0
Agua vertida a cauce fluvial	665,274.89	643,993.89
Volumen total vertido	518,362,860	510,979,302.89

El agua vertida en suelo natural, es utilizada para riego agrícola. Contamos con una Política Global de Medio Ambiente NG.00010 en donde uno de sus compromisos es “Impulsar la economía circular mediante la utilización eficiente del agua para reducir los impactos ambientales sobre el entorno” “Contamos con un Plan de Medio Ambiente 2018-2022 PG.00071”

“Hoy más que nunca, la vida debe caracterizarse por un sentido de responsabilidad universal, no solo entre naciones y entre humanos, sino entre humanos y cualquier otra forma de vida”- Dalai Lama

05

Acerca de
este informe



Acerca de este Informe

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

Para Naturgy México la sostenibilidad y responsabilidad social corporativa son tareas que cumplimos minuto por minuto, acción por acción. El informe de sostenibilidad 2020 da continuidad a los resultados presentados en el Informe del 2019, 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 2020, 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:



[102-3, 102-53]

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

Mauro Ernesto Juárez Bautista, Director de Comunicación y Relaciones Institucionales mjuarez@naturgy.com

Av. Marina Nacional #60 Colonia Tacuba, Alcaldia Miguel Hidalgo, CDMX.



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

[102-55]

Contenido	Descripción	Pág. / Respuesta directa
102: Revelaciones Generales		
1. Perfil Organizacional		
102-1	Nombre de la organización	Pág.68
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 20- 22
102-3	Ubicación de la sede	Pág.68
102-4	Ubicación de las operaciones	Pág. 16 - 17
102-5	Propiedad y forma jurídica	Naturgy México S.A de C.V
102-6	Mercados servidos	Pág. 16-17,20- 21
102-7	Tamaño de la organización	Pág. 19- 21, 48
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 42,43
102-9	Cadena de suministro	Pág. 48- 51
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pág.68
102-11	Principio o enfoque de precaución	Pág.58-65
102-12	Iniciativas externas	Pág. 28,29
102-13	Afiliación a asociaciones	Pág. 28,29
2. Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma decisiones	Pág.5-7
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Pág.5-7
3. Ética e Integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 14-17

Contenido	Descripción	Pág. / Respuesta directa
4. Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	“Para conocer nuestra estructura de gobernanza puede consultar nuestro Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no financiera 2020 en https://www.naturgy.com/accionistas_e_inversores/la_sociedad/informes_anuales ”
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Pág.29
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Pág.29
5. Relación con Grupos de Interés		
102-40	Lista de grupos de interés	Pág. 34, 35
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Pág. 34, 35
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 34, 35
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 34, 35
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 36
6. Práctica de Informes		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pág.68
102-46	Definición de los contenidos de los Informes y las Coberturas del tema	Pág.68
102-47	Lista de temas materiales	Pág.37
102-48	Reexpresión de la información	Pág.68
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Pág.68
102-50	Periodo objeto del informe	Pág.68
102-51	Fecha del último informe	Pág.68
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Pág.68
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pág.68
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Pág.76
102-55	Índice de contenidos GRI	Pág.69
102-56	Verificación externa	Pág.76

Contenido	Descripción	Pág. / Respuesta directa
TEMAS MATERIALES		
Eficiencia energética y consumo de energía		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág.59-65
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág.59-65
GRI 302: Energía 2016		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Pág.59
Emisiones y cambio climático		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág.60-65
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág.60-65
GRI 303: Agua y efluentes 2018		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	“Pág. 64-65 Se tienen títulos de concesión para verter el agua a suelo natural, río y mar (dependiendo 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. 65 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.64 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. 65 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. 64

Contenido	Descripción	Pág. / Respuesta directa
GRI 305: Emisiones 2016		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág.62
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág.63
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Pág.63
305-7	Óxidos de nitrógeno (Nox), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire	Pág.62
GRI 306: Efluentes y Residuos 2016		
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Pág.60, 61
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		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Pág.46
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Pág.46
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.46
404-3	“Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional”	Con un total de 32 cursos, 519 participantes y 2,767 horas-hombre de capacitación.

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.22, 45, 46
403-2	“Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes”	Pág.22, 45, 46
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Pág.22, 44
403-4	“Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo”	Pág.45, 46
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág.22, 45, 46
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Pág.22, 45, 46
403-7	“Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales”	Pág.22, 45, 46
403-8	“Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo”	Pág.22, 45, 46
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016		
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Pág.23, 47
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Pág.50
GRI 413: Comunidades Locales 2016		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 32, 33 y 53
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.52

Contenido	Descripción	Pág. / Respuesta directa
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 2020 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”



Cartas de auditoría



Construyendo un mejor
entorno de negocios

Av. Ejército Nacional 843-B
Antara Polanco
11520 Ciudad de México

Tel: +55 5283 1300
Fax: +55 5283 1392
ey.com/mx

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los accionistas y consejeros de
Naturgy México, S.A. de C.V. y subsidiarias

Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados adjuntos de Naturgy México, S.A. de C.V. y subsidiarias ("la Compañía"), que comprenden el estado de situación financiera consolidado al 31 de diciembre de 2020, el estado de resultados integrales consolidado, el estado de cambios en el capital contable consolidado y el estado de flujos de efectivo consolidado correspondientes al ejercicio terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros consolidados que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera consolidada de Naturgy México, S.A. de C.V. y subsidiarias al 31 de diciembre de 2020, así como sus resultados y sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección "Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados" de nuestro informe. Somos independientes de la Compañía de conformidad con el "Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores" ("Código de Ética del IESBA") junto con los requerimientos de ética que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en México por el "Código de Ética Profesional del Instituto Mexicano de Contadores Públicos" ("Código de Ética del IMCP") y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión

Asuntos clave de la auditoría

Los asuntos clave de la auditoría son aquellos que, según nuestro juicio profesional, han sido los más significativos en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del periodo actual. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre estos, y no expresamos una opinión por separado sobre dichos asuntos. Para cada asunto clave de auditoría, describimos cómo se abordó el mismo en el contexto de nuestra auditoría.

2.

Efectos de la pandemia del COVID en la información financiera de la Compañía

Descripción del asunto clave de auditoría

Hemos considerado el área evaluación de la continuidad del negocio de la Compañía como un asunto clave de auditoría, debido al impacto que tuvo en los ingresos de la Compañía durante el año 2020 y los retos operativos que representó para la Administración. Asimismo, seleccionamos esta área debido a que enfocamos procedimientos de auditoría significativos para abordar este asunto.

En la Nota 27.II.c de los estados financieros consolidados adjuntos, se describen los aspectos de efectos de la Pandemia en la Compañía.

Cómo nuestra auditoría abordó el asunto

Nos enfocamos en monitorear el cumplimiento de las obligaciones de pagos de la deuda pública y bancaria que tiene la Compañía. Analizamos las ventas durante 2020 clasificadas por tipo de cliente y comparamos con la tendencia de recuperación en los ingresos al cierre de año; evaluamos la recuperación en las ventas al 31 de diciembre de 2020 considerando la tendencia en la industria y evaluando dicha recuperación con los resultados de otras pruebas de auditoría. Evaluamos el control interno de los procesos significativos del área de ingresos, los cuales se relacionan con el proceso de impacto y recuperación de negocio de la Compañía. Obtuvimos entendimiento de cómo logró la Compañía resguardar la seguridad del personal, asegurar la integridad de activos y de la información financiera y la continuidad del negocio. Evaluamos la razonabilidad de las revelaciones de los efectos del COVID en los estados financieros consolidados adjuntos.

Información Adicional

La Administración es responsable de la Información Adicional. La Información Adicional comprende la información incluida en el Reporte Anual presentado a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores ("CNBV") y el informe anual presentado a los accionistas, pero no incluye los estados financieros consolidados ni nuestro informe de auditoría correspondiente. Esperamos disponer de la Información Adicional después de la fecha de este informe de auditoría.

Nuestra opinión sobre los estados financieros consolidados no cubre la Información Adicional y no expresaremos ninguna forma de conclusión que proporcione un grado de seguridad sobre ésta.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros consolidados, nuestra responsabilidad es leer y considerar la Información Adicional que identificamos anteriormente cuando dispongamos de ella y, al hacerlo, considerar si existe una inconsistencia material entre la Información Adicional y los estados financieros consolidados o el conocimiento obtenido por nosotros en la auditoría o si parece que existe una desviación material en la Información Adicional por algún otro motivo.

Cuando leamos y consideremos el Reporte Anual presentado a la CNBV y el informe anual presentado a los accionistas, si concluimos que contiene una desviación material, estamos obligados a comunicar el asunto a los responsables del gobierno de la Compañía y emitir la declaratoria sobre el Reporte Anual requerida por la CNBV, en la cual se describirá el asunto.

3.

Responsabilidades de la administración y de los responsables del Gobierno de la Compañía en relación con los estados financieros consolidados

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados adjuntos de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, y del control interno que la Administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados libres de desviación material, debida a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la Administración es responsable de la evaluación de la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con el negocio en marcha y utilizando la base contable de negocio en marcha excepto si la Administración tiene intención de liquidar la Compañía o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno de la Compañía son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros consolidados en su conjunto están libres de desviación material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA siempre detecte una desviación material cuando existe. Las desviaciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de desviación material en los estados financieros consolidados, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una desviación material debida a fraude es más elevado que en el caso de una desviación material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Compañía.

4.

- Evaluamos lo adecuado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la Administración, de la base contable de negocio en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuras pueden ser causa de que la Compañía deje de continuar como negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros consolidados, incluida la información revelada, y si los estados financieros consolidados representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.
- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Comunicamos con los responsables del gobierno de la Compañía en relación con, entre otros asuntos, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno de la Compañía una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y demás asuntos de los que se puede esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación con los responsables del gobierno de la Compañía, determinamos los más significativos en la auditoría de los estados financieros consolidados del periodo actual y que son, en consecuencia, los asuntos clave de la auditoría. Describimos dichos asuntos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente el asunto o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que un asunto no se debería comunicar en nuestro informe cuando se

5.

espera razonablemente que las consecuencias adversas de hacerlo superarían a los beneficios de interés público de dicho asunto.

El socio responsable de la auditoría es el que firma el presente informe.

Mancera, S.C.
Integrante de
Ernst & Young Global Limited



C.P.C. Mario Arregoytia García

Ciudad de México, México.
27 de abril de 2021



Carta de verificación nacional



CARTA DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DE INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DE NATURGY MÉXICO 2020

Al consejo administrativo de NATURGY México S.A de C.V.:

Por medio de la presente hacemos del conocimiento a los grupos de interés el proceso de revisión del informe de Sostenibilidad Corporativa de NATURGY México de 2020.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo, por el cargo de la Dirección de Comunicación de NATURGY México S.A de C.V. (en adelante NATURGY), la revisión de la información e indicadores contenidos en el Informe de Sostenibilidad 2020 de NATURGY México S.A de C.V. (en adelante Informe) y en el índice de contenidos de los estándares GRI. Dicho informe ha sido elaborado de acuerdo con:

- Criterios de compromiso ESG
- *Estándares GRI*
- Principios recogidos en la norma AA 1000 (2018)
- Contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) parte de la Agenda 2030 promovida por la Organización de las Naciones Unidas (ONU)

El periodo considerado por NATURGY para la elaboración del Informe está definido en los contenidos generales del apartado Elaboración de Informes del informe de NATURGY y corresponde al periodo 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

La preparación del Informe, así como el contenido de este fue responsabilidad de la Dirección de Comunicación, quien también es la encargada de integrar toda la información que formará parte del Informe de Sostenibilidad 2020 de NATURGY México, aunque la información se obtiene por la colaboración de todas las gerencias de dicha empresa.

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



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





Criterios

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

Procedimientos realizados

- A partir del análisis del Informe de Sostenibilidad 2020 se elaboró un listado de chequeo con los indicadores de los *estándares* GRI y se solicitó a los integrantes de la Dirección de Comunicación de NATURGY completaran el diagnóstico.
- De los resultados obtenidos en el listado de chequeo y la lectura del Informe de Sostenibilidad 2020 de NATURGY se realizaron recomendaciones para ser incorporadas en la edición final del Informe sobre la homogenización de las tablas y cuadros para facilitar la comparabilidad de los indicadores.
- Se sostuvo comunicación constante con el área responsable para la verificación de la información reportada en este informe de Responsabilidad Social.
- Se entrevistó a personal de la dirección de comunicación para la validación de los contenidos y dudas del informe de Responsabilidad Social.

La verificación que se realizó busca determinar si la elaboración del Informe de sostenibilidad 2020 de Naturgy México cumple con los criterios de conformidad GRI nivel esencial. La metodología seleccionada fue una verificación limitada del contenido del informe de Responsabilidad Social, validando el cumplimiento metodológico de los Estándares GRI y la calidad de los procesos para la definición de información y la información misma contenida en el Informe que se comprobó mediante evidencias, la fiabilidad y trazabilidad de la información.

Interdependencia y control de calidad

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

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



www.c-r-v.com.mx  [CRVCO](#)  [crv_lea](#)





Nuestra firma aplica los criterios de auditoría de la norma ISO 19011 Versión 2018 con criterios de la norma IQNet SR10 norma para la evaluación de requisitos de un sistema de gestión en responsabilidad social.

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

Conclusiones

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

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

Recomendaciones

- Si bien el presente informe realizó un estudio de materialidad simple para identificar los temas relevantes se recomienda a futuro implementar estudio de doble materialidad a fin de poder conocer las expectativas de los grupos de relación con relación a los aspectos centrales de la gestión de sostenibilidad de la empresa.
- Ampliar el apartado de contexto en el enfoque de sostenibilidad.
- Con la información que tiene la compañía a nivel global podrían completar mas información con el impacto social que tiene la compañía

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

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

14 de octubre de 2021

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



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

