

Informe de Sostenibilidad

México 2023



Informe de **Sostenibilidad**
México 2023



Frente a la velocidad y complejidad de los acontecimientos globales, en Naturgy tenemos una clara visión de futuro para la compañía: **construir un modelo de negocio sostenible, orientado a la creación de valor en favor del planeta y las personas**; generando, a su vez, desarrollo y bienestar para México a través de nuestra energía.



1

**Carta del
Director
General**

5

2

**Destacados
2023**

9

3

**Visión
de futuro**

10

4

**Modelo
de negocio**

23

5

**Gobierno
responsable y
cumplimiento**

36

6

**Orientados
a las personas**

44

7

**Cuidado
del medio
ambiente**

64

8

**Acerca
de este
Informe**

75

9

Anexos

76

**Índice de
contenidos GRI**
78

**Índice de
Contenidos del
Pacto Mundial**
83

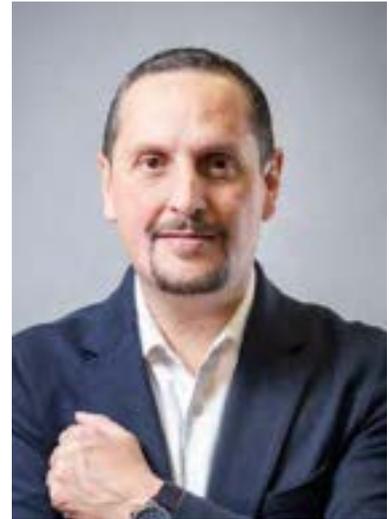
**Carta
de verificación**
84

1.

Carta del Director General

(2-22)

"En 2023 vivimos momentos desafiantes, pero con la capacidad y el talento de nuestros colaboradores, enfocamos toda nuestra energía en continuar construyendo de la mano de nuestros **más de 1.5 millones de clientes.**"



Frente a la velocidad y complejidad de los acontecimientos globales, en Naturgy tenemos una clara visión de futuro para la compañía: construir un modelo de negocio sostenible, orientado a la creación de valor en favor del planeta y las personas; generando, a su vez, desarrollo y bienestar para México a través de nuestra energía.

Esta visión se hace posible mediante el Plan Estratégico y el Plan de Sostenibilidad 2021-2025, que constituyen nuestra hoja de ruta y donde los aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ASG) son cruciales.

De manera particular, el Plan de Sostenibilidad establece los objetivos que guían a la compañía, alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fijados por Naciones Unidas; mientras que el Plan Estratégico continúa la transición hacia un modelo que, en colaboración con nuestros grupos de interés, garantice a nuestros clientes energía competitiva y respetuosa con el medio ambiente.

De los avances y desafíos de Naturgy frente a ambos Planes a lo largo del 2023, rendimos cuenta en este Informe de Sostenibilidad.

Este año se ha caracterizado por el lanzamiento de nuevos programas alineados a nuestro propósito corporativo **Transforming Together**. Un ejemplo de ellos es la **Escuela de Sostenibilidad**, puesta en marcha con el objetivo de impulsar la formación sobre las cuestiones ASG en nuestros colaboradores; o el programa **Happy Force** que, mediante el uso de una herramienta digital, busca fortalecer los mecanismos de escucha, el reconocimiento del talento y deber del equipo.

Ambos programas son resultado del compromiso de Naturgy con la sostenibilidad, impulsado por nuestro **Modelo de Organización Saludable**, el cual se orienta a la búsqueda de ser una "mejor empresa para trabajar"; como lo certifica nuestro sello EFR Global, que reconoce los logros alcanzados en materia de conciliación, bienestar y diversidad.

Este modelo, además de la mejora interna, nos ha permitido crecer nuestra posición en diversas clasificaciones especializadas como el **Ranking Súper Empresas** de la revista Expansión, en el que obtuvimos el segundo puesto de nuestro sector o el **Ranking Empresas Responsables**, del mismo medio, que reconoce a las compañías con las mejores prácticas ASG.

En materia de transparencia, este año realizamos voluntariamente la evaluación de nuestra integridad corporativa, participando en el **Índice de Integridad Corporativa 500 (IC500)**, obteniendo un puntaje de 90.20, sobre un total de 100 posibles puntos. Además de que, por décimo octava ocasión, recibimos el reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable **ESR®**, que otorga el Centro Mexicano de la Filantropía A.C. (Cemefi).

En 2023 vivimos momentos desafiantes, pero con la capacidad y el talento de nuestros colaboradores, enfocamos toda nuestra energía en continuar construyendo de la mano de nuestros más de 1.5 millones de clientes.

A ellos estamos orientados, a superar continuamente sus expectativas y ofrecerles soluciones energéticas de forma segura, responsable y de calidad; siempre guiados por un servicio y atención de excelencia, para lo cual, estamos enfocados en desarrollar la omnicanalidad, con lo que buscamos que nuestros clientes puedan comunicarse de forma accesible las 24 horas los siete días de la semana; a través de un ecosistema digital ciberseguro robusto, en donde garanticemos la seguridad del suministro, la continuidad del negocio y los datos de nuestros usuarios. Con esta orientación, en el 2023 mejoramos en los cuatro indicadores clave en el desempeño de la atención y satisfacción al cliente.

Como líderes de la distribución y comercialización del gas natural en México; somos conscientes del cambio climático y los retos que representa. Es por ello que, desde nuestro sector, impulsamos el desarrollo de los gases renovables como palanca para la descarbonización del gas natural.

En Naturgy sabemos que la confianza de nuestros grupos de interés es esencial para construir un mejor futuro por medio de la energía. Por lo tanto, a través de la presentación transparente de nuestros resultados anuales, refrendamos el compromiso con cada uno de ellos para continuar trabajando por los desafíos actuales, en línea con el respeto y la promoción de los Diez Principios del Pacto Mundial.

En nombre de toda la compañía; agradezco a nuestros accionistas, colaboradores, clientes y proveedores; por el apoyo y la confianza a lo largo de los años. Los resultados plasmados en este Informe de Sostenibilidad 2023 son un logro colectivo de todos nosotros, quienes con paso firme continuamos en la tarea de llevar energía que transforme e impulse la vida de las personas y el futuro de nuestro país.

Alejandro Peón Peralta
Director General de Naturgy México.



2.

Destacados 2023



Más de un millón y medio de clientes confían en nosotros.

Continuamos aumentando la red de distribución de gas natural, alcanzando los 23,192 kilómetros.



Obtuvimos el sello EFR Global, que reconoce nuestros esfuerzos en conciliación, bienestar y diversidad.

Realizamos inversiones por valor de 1,294 millones de pesos.



Logramos un 83.61% de nivel de satisfacción global de nuestros usuarios.

El 33.86% de nuestra plantilla está integrada por mujeres, tres puntos más que el año anterior.



Medimos la felicidad de nuestro equipo con *Happy Force*.

Conseguimos la segunda mejor puntuación de nuestro sector en el Ranking “Súper Empresas” de Expansión.



Nuestro equipo recibió más de 10,000 horas de capacitación.

Ampliamos a 19 los centros de atención presencial en el país.



Visión de futuro en Naturgy

En Naturgy México trabajamos para garantizar el **bienestar de las personas, el progreso de la sociedad y la sostenibilidad del planeta**, llevando energía continua y segura que transforma la vida de hogares, comunidades, comercios, industrias y gobiernos.



3.

Visión de futuro

(2-23) y (2-24)

- 3.1 Compromiso con la sostenibilidad.
- 3.2 Presencia en Índices y reconocimientos.
- 3.3 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- 3.4 Nuestros grupos de interés.
- 3.5 Alianzas.

En Naturgy México trabajamos para garantizar el bienestar de las personas, el progreso de la sociedad y la sostenibilidad del planeta, llevando energía continua y segura que transforma la vida de hogares, comunidades, comercios, industrias y gobiernos.

Como empresa líder en la distribución de gas en México, con 23,192 kilómetros de red, somos conscientes de los retos que afrontamos como lo es el cambio climático y la necesidad de asegurar un suministro energético seguro que fomente el desarrollo económico y social.

Por ello, en 2021 lanzamos nuestro propósito **Transforming together** (Transformando juntos), que nos impulsa hacia el futuro para abordar los retos de la transición energética, atendiendo las demandas de nuestros grupos de interés, trabajando junto a ellos con un equipo excelente y comprometido, guiado por 4 valores:

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

Este propósito se materializó en el **Plan Estratégico 2021-2025**, y el **Plan de Sostenibilidad 2021-2025**, actualizado en 2023, en los que se establecen las líneas de acción para lograr el objetivo cero emisiones netas de efecto invernadero en 2050, en consonancia con el Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Estos Planes nos indican las líneas principales de trabajo que en 2023 han estado orientadas a:

- Garantizar la seguridad de suministro en la transición energética hacia energías 100% renovables, utilizando como energía de respaldo las centrales de ciclo combinado de gas natural.
- Exploración de oportunidades a futuro para nuestros clientes, con soluciones energéticas que contribuyen al desarrollo sostenible y al bienestar de México, como el desarrollo de los gases renovables como biometano.
- Promoción de la ecoeficiencia energética en instalaciones propias y de nuestros clientes, a través de soluciones creadas para este fin.

- Impulso de la movilidad sostenible con Gas Natural Vehicular para contribuir a la mejora de la calidad del aire, reduciendo las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y la contaminación atmosférica.
- Optimización de nuestros procesos productivos.
- Reducción de la huella de carbono en toda la cadena de valor trabajando junto a todos nuestros grupos de interés.

3.1. Compromiso con la sostenibilidad

(2-11), (2-12), (2-14) y (2-24)

Actualmente, uno de los mayores retos a nivel mundial es el combate al cambio climático y al calentamiento global. Por ello, estamos trabajando en desarrollar un modelo de negocio para seguir afrontando el futuro con éxito y lograr cero emisiones netas en 2050, a través de nuestro Plan de Sostenibilidad 2021-2025.

La inclusión de los aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) está en el centro de nuestra actividad a lo largo de toda la cadena de valor, trabajando alineados a nuestros grupos de interés hacia la búsqueda de soluciones para la transición energética, desde nuestro propósito **Transforming together**.

- El Consejo de Administración de Grupo Naturgy, a través de la Comisión de Sostenibilidad, es responsable de supervisar el análisis de los riesgos y las cuestiones ASG.
- El Comité de Dirección de Grupo Naturgy, liderado por el presidente y la alta dirección, analiza periódicamente las propuestas, supervisa el desempeño y valida los planes de acción en materia de medio ambiente y sostenibilidad.
- La Unidad encargada de Medio Ambiente y Responsabilidad Social aborda los temas relacionados con Sostenibilidad, Reputación y Relaciones Institucionales; a la vez que se responsabiliza del cumplimiento de la normativa y la implantación y difusión de buenas prácticas.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad está impulsado por un modelo de empresa orientado al cuidado y bienestar de las personas. Razón por la cual hemos sido acreditados con el sello EFR Global, el cual avala los logros alcanzados en conciliación, bienestar y diversidad, además de la certificación **Diversity Leading Company**, que reconoce nuestras prácticas en diversidad e inclusión.

Sobre esta línea, en 2023 participamos activamente en iniciativas para promover los criterios ASG en nuestro sector. Un ejemplo de ello es la creación de la Escuela de Sostenibilidad que tiene por objetivo sensibilizar y capacitar a nuestros colaboradores sobre la importancia de un desarrollo sostenible; así como la puesta en marcha del programa Aula 4.0, en conjunto con la Asociación Mexicana de Gas Natural (AMGN), el cual, mediante ocho sesiones en formato virtual, abordó la importancia de los aspectos ASG y cómo las compañías del sector pueden implantarlos en su estrategia de negocio.

3.2 Presencia en índices y reconocimientos

Nuestro trabajo a favor de la sostenibilidad es reconocido por los mercados internacionales.

En consecuencia, analistas y agencias de rating evalúan el desempeño de Naturgy en materia ASG; otorgando una valoración positiva que contribuye al reconocimiento externo de nuestra evolución.

Como parte de Grupo Naturgy, hemos sido reconocidos por Ecovadis con su medalla de Oro, lo que nos sitúa entre el 5% de empresas con mejor puntuación en esta plataforma de análisis y alcance global. Somos parte del Índice FTSE4GOOD, miembro desde su creación en 2001. S&P Global, sitúa a la compañía entre el 10% con mejor puntuación en el 'Sustainability Yearbook 2024' elaborado a partir de la evaluación de sostenibilidad realizada por la agencia en el año 2023.



Nota: En 2024, Naturgy ha sido retirada como constituyente de varios índices MSCI. La exclusión se basa en el valor de mercado del capital flotante de Naturgy, que se ha situado por debajo de los umbrales mínimos para los criterios de inclusión en MSCI.

Reconocimientos

En 2023, obtuvimos el distintivo **de Empresa Socialmente Responsable ESR®**, del Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (Cemefi) por décimo octava ocasión, postulándonos a través del nuevo modelo del Distintivo que integra una herramienta de mejora continua.

Asimismo, fuimos incluidos dentro del **Ranking Súper Empresas 2023** de la revista Expansión, en el que obtuvimos el segundo puesto de nuestro sector y alcanzamos la posición 56 de 100 empresas de entre 500 y 3,000 colaboradores.

Debido a que la calificadora evalúa a la compañía en 17 aspectos clave que miden la cultura organizacional y el clima laboral, este resultado refleja el compromiso y esfuerzo de Naturgy México en materia de Responsabilidad Corporativa:

<p>1.</p> <p>Liderazgo.</p>	<p>2.</p> <p>Dinámica organizacional.</p>	<p>3.</p> <p>Resiliencia.</p>
<p>4.</p> <p>Identificación con la empresa.</p>	<p>5.</p> <p>Crecimiento laboral.</p>	<p>6.</p> <p>Formación-rol model.</p>

7. Motivación organizacional.	8. Actitud laboral.	9. Honestidad.
10. Diversidad e inclusión.	11. Políticas de la empresa.	12. Responsabilidad Social.
13. Jornada laboral.	14. Seguridad laboral.	15. Estrés.
16. Psicología positiva.	17. Compensación.	

Sobre esta línea, fuimos nuevamente reconocidos también por la revista Expansión en el **Ranking Empresas Responsables** que busca distinguir a las compañías con las mejores prácticas ASG. En esta ocasión, la evaluación se realizó de la mano con Sistema B, una organización sin fines de lucro que promueve un sistema económico inclusivo, equitativo y regenerativo.

En cuanto a nuestro compromiso con la transparencia, nos sometimos voluntariamente a la evaluación de nuestra integridad corporativa, participando en el **Índice de Integridad Corporativa 500 (IC500)**, obteniendo una puntuación de 90.20, sobre un total de 100 posibles puntos. Esta iniciativa de Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad, en conjunto con Transparencia Mexicana, evalúa la existencia y publicidad de las políticas de integridad y anticorrupción de las 500 empresas más grandes de México.

Estos reconocimientos, fruto de nuestros resultados, nos impulsan a continuar con el fortalecimiento y desarrollo de las políticas que nos hacen una compañía competente en materia de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad.



3.3 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

(203-1) y (11.14.4)

La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son parte de nuestra responsabilidad y compromiso con la sociedad y el medio ambiente.

Por nuestra actividad, trabajamos de forma intensa y focalizada en tres ODS prioritarios:



Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna.

- El gas natural es un aliado en el camino hacia la descarbonización. Debido a la dependencia energética de nuestro país de fuentes de energía fósiles como el petróleo, más intensivo en emisiones de CO₂, el gas natural permite modernizar nuestro sistema energético y con ello reducir las emisiones de gases de efecto de invernadero en todos los procesos de producción, distribución y consumo. El gas natural ayuda a satisfacer la creciente demanda energética y mejora la calidad del aire respecto de otros combustibles fósiles y es una fuente energética segura que puede actuar de respaldo para la energía eólica y solar que son más variables.
- Disponemos de procesos e infraestructuras que aseguran una energía segura, asequible y moderna: nuestro Centro de Control de Distribución (CCD) controla y optimiza la red para asegurar la continuidad y calidad del suministro.
- Condiciones de operación de la red de distribución.
- Sistema de odorización del gas natural.
- Calidad del gas natural antes de su distribución, en cumplimiento de los estándares y normas aplicables.
- Plan de prevención de daños ante posibles deterioros en las instalaciones de gas natural que puedan poner en riesgo la integridad física y la propiedad de las personas, el medio ambiente y el normal abastecimiento del servicio.
- Somos líderes en creación de soluciones de eficiencia energética para la industria que reducen su huella de carbono como: climatización, aire caliente o vapor.



Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

- Disponer de fuentes energéticas seguras y continuas como el gas natural permiten desarrollar nuevos negocios, generar empleos y aumentar los ingresos que mejoran la vida de las familias. El uso del gas natural en el transporte proporciona acceso a sistemas de movilidad más seguros, asequibles, accesibles y sostenibles.
- Reducimos costos de energía a través de la innovación tecnológica. Nuestras soluciones de climatización reducen las necesidades de potencia eléctrica, cuidando el medio ambiente y reduciendo costos. Este recurso está enfocado principalmente a la industria de autopartes, hotelera, hospitalaria, sector educativo y comercial con climatización centralizada.

- Invertimos continuamente en el mantenimiento de la red para asegurar el suministro de gas sin interrupción y de forma segura y óptima para las comunidades. En 2023 el monto de inversión en mantenimiento fue de 523 millones de pesos.
- Nuestro **Modelo de Relacionamento Social**, que emana de la Política de Responsabilidad Corporativa, es reflejo del compromiso social que adquirimos con las comunidades en las que tenemos presencia con el objetivo de crear valor compartido. En 2023 realizamos 29 modulaciones “casa por casa” para la introducción de la red de gas natural a viviendas y negocios.



Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

- A largo del 2023 continuamos la ejecución y fortalecimiento de nuestra estrategia de descarbonización.
- Promovemos el desarrollo de los gases renovables en México como palanca para la descarbonización del gas natural y el impulso a la economía circular, particularmente a través del uso de biometano (producido a partir de residuos orgánicos).
- Somos líderes en ofrecer productos con soluciones energéticas eficientes para nuestros clientes que permiten optimización de costos, consumos y un menor impacto al medio ambiente.

(IF-GU-240a), (IF-GU-240a.2)

Tarifa media a clientes (\$/MMBtu)	2023
Doméstico comercial	228.78
Industriales	80.29
Factura mensual típica de gas para clientes residenciales por 50 MMBtu de gas suministrados por año	1,330
Factura mensual típica de gas para clientes residenciales por 100 MMBtu de gas suministrados por año	2,601

(IF GU 000. B)

Cantidad de gas suministrada a clientes (GWh)	2023
Doméstico comercial	5,984
Industriales	21,052
Otros	9,22

(IF-GU-240a.3)

Cortes del suministro de gas por impago y restablecimiento del servicio	2023
Número de cortes del suministro de gas de clientes residenciales por falta de pago	170,400
Porcentaje de clientes residenciales con servicios restablecidos en 30 días después de pagar	92%

3.4 Nuestros grupos de interés

(2-29)

Como parte de la gestión de la sostenibilidad, en Naturgy tenemos una visión de valor compartido; impulsada a través de relaciones de confianza basadas en la transparencia y el beneficio mutuo.

Trabajamos para construir relaciones continuadas y sólidas con nuestras partes interesadas; con una actitud de entendimiento y gestión del posible impacto o riesgo que nuestra actividad pueda ocasionar.

Este compromiso se concreta en la **Política de Responsabilidad Corporativa**, que es el marco común de actuación que orienta nuestro comportamiento y establece los compromisos con nuestros grupos de interés. Periódicamente revisamos su identificación y priorización, a la vez que escuchamos e integramos las expectativas y demandas.

Para eficientizarlo, hemos desarrollado diferentes actividades y canales de comunicación adecuados para cada uno de ellos.

Grupo de interés	Acciones y herramientas de comunicación
Accionistas e inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> › Oficina de Accionistas. › Correo. › Cartas e informes. › Reuniones.
Directores	<ul style="list-style-type: none"> › Correo. › Llamadas. › Reuniones. › Intranet.
Proveedores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> › Correo. › Llamadas telefónicas. › Reuniones. › Radio. › Redes sociales. › Buzón de sugerencias. › Festejos. › Cartas e informes. › Plataformas especializadas.
Colaboradores y familias	<ul style="list-style-type: none"> › Correo. › Llamadas telefónicas. › Reuniones. › Intranet. › Redes sociales. › Línea de denuncia y buzón de sugerencias. › Festejos. › Cartas e informes. › Plataformas especializadas.

Sindicatos	<ul style="list-style-type: none"> › Correo. › Llamadas telefónicas. › Reuniones. › Redes sociales.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> › App Naturgy Contigo. › Atención telefónica. › Centros de atención. › Página web/ Oficina virtual www.naturgy.com.mx › ChatbotNatu. › Correo. › Reuniones. › Radio. › Redes sociales. › Festejos. › Cartas e informes. › Foros y congresos. › Plataformas especializadas. › Línea de denuncia y buzón de sugerencias.
Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> › Reuniones e información “puerta por puerta”. › Radio. › Redes sociales. › Línea de denuncia y buzón de sugerencias. › Festejos. › Cartas e informes. › Gestión social de proyectos.
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> › Organizaciones sectoriales. › Foros y congresos. › Plataformas especializadas.
Organismos reguladores	<ul style="list-style-type: none"> › Reuniones. › Foros y congresos.
Cámaras empresariales	<ul style="list-style-type: none"> › Organizaciones sectoriales. › Foros y congresos. › Plataformas especializadas.
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> › Correo. › Llamadas telefónicas. › Notas y conferencias de prensa. › Informes. › Foros y congresos.
Sociedad (vecinos, organizaciones de la sociedad civil, centros educativos y hospitalarios)	<ul style="list-style-type: none"> › Chat. › Correo. › Llamadas telefónicas. › Reuniones. › Radio. › Redes sociales. › Buzón de sugerencias. › Cartas e informes. › Foros y congresos.

Enfoque de materialidad

(2-29) y (3-1)

Para la preparación de este Informe de Sostenibilidad hemos tenido en cuenta las expectativas de nuestros grupos de interés, a través de la realización de un análisis de materialidad simple, el cual ha consistido en una revisión de los aspectos ya contemplados en anteriores ciclos de elaboración de informes; tales como los temas materiales del Grupo Naturgy, los contenidos temáticos de los Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI Standars) y su estándar sectorial GRI 11: Sector Petróleo y Gas. Asimismo, hemos utilizado como referencia indicadores de los Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para distribución y comercialización de gas.

Al respecto, y con periodicidad anual, Grupo Naturgy identifica el impacto potencial y real, tanto positivo como negativo, sobre factores como la economía, el medioambiente y las personas; incluidos los impactos sobre los derechos humanos en todas las actividades. Para ello, nos apoyamos en la herramienta Datamaran®, que permite una identificación preliminar de aspectos y que asegura que, en la determinación de asuntos materiales, partimos de una descripción completa de los potenciales impactos de la empresa sobre las personas y el entorno.

Para asegurar la adaptación al contexto local, hemos completado este análisis examinando, junto a las Áreas de Medio Ambiente, Personas y Ciberseguridad; los asuntos críticos para nuestra actividad.

Asimismo, llevamos a cabo una escucha permanente de nuestros clientes a través de las encuestas de satisfacción, y dialogamos con nuestros colaboradores mediante el uso de **Happy Force**, del que informamos en el capítulo “Orientados a las personas”.



Además, y a través de información pública, hemos realizado una comparativa de los temas que identifican compañías de nuestro sector en México y de compañías mexicanas líderes en otros rubros, para identificar y priorizar los asuntos más relevantes relacionados con la sostenibilidad.

Los resultados han sido contrastados en el contexto de la organización, y enriquecidos con otras fuentes de información internas.

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

Temas materiales

(3-2)



AMBIENTAL

- › Economía circular y ecoeficiencia.
- › Cambio climático y transición energética.
- › Biodiversidad y capital natural.



SOCIAL

- › Seguridad laboral y bienestar de los trabajadores.
- › Diversidad e igualdad de oportunidades.
- › Derechos humanos.
- › Contribución y participación social.



GOBERNANZA

- › Continuidad de negocio.
- › Ciberseguridad y seguridad de la información.
- › Inversión y financiación ASG.

3.5 Alianzas

(2-28)

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

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

Actualmente, somos miembros activos de:

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

Modelo de negocio

Somos líderes en la distribución de gas natural en México.

Desempeñamos un rol clave en la **transición energética del país**, por medio de brindar una amplia gama de servicios innovadores y con valor añadido, que garantizan el **suministro constante y seguro de energía, fomentando el desarrollo social y económico de las comunidades donde operamos.**



4.

Modelo de negocio

(2-1), (2-6) y (IF-GU-000.C)

4.1 Estructura corporativa y negocios en los que operamos.

4.2 Desempeño económico.

4.3 Experiencia cliente.

Naturgy México engloba el negocio regulado de distribución y comercialización de gas natural en el país.

Formamos parte de un grupo energético multinacional, sostenible e innovador; pionero en la distribución del gas natural y generación de electricidad, con presencia en 20 países y con 180 años en el mercado, el cual busca transformar el mundo a través de la energía.

Ofrecemos una amplia gama de servicios innovadores y con valor añadido que garantizan el suministro constante de energía y fomentan el desarrollo del entorno, a la vez que contribuyen a una transición energética sostenible.

4.1 Estructura corporativa y negocios en los que operamos

(2-1), (2-2), (2-6), (2-9) y (2-10)

Nuestra compañía es conocida como Naturgy México y está conformada por las empresas Naturgy México S.A. de C.V. y sus subsidiarias, Comercializadora Metrogas S.A. de C.V. y Naturgy Servicios S.A. de C.V. Todas ellas sociedades anónimas de capital variable, constituidas conforme a las leyes mexicanas.

Nuestro domicilio social está ubicado en Av. Marina Nacional No. 60 piso 6, colonia Tacuba, en la Ciudad de México.

Somos una empresa subsidiaria de Naturgy Distribución Latinoamérica, S.A., quien a su vez es subsidiaria de Naturgy Energy Group, S.A. (Grupo Naturgy). Todas integrantes del grupo empresarial conocido como Grupo Naturgy.

Actualmente, contamos con una participación de Mit Gas México, S. de R.L. de C.V. (Mitsui) y Sinca Inbursa, S.A. de C.V. Fondo de Inversión de Capitales (Sinca Inbursa).

Accionistas de Naturgy México:

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

La Dirección y Administración de las sociedades de Naturgy México está confiada a un Consejo de Administración que se reúne cuatro veces al año o cuando lo solicita cualquiera de los Consejeros.

Los nombramientos de cada miembro del **Consejo de Administración** se proponen en la Asamblea Anual de Accionistas y son votados por ella.

El Consejo de Administración de Naturgy México está actualmente integrado por seis miembros propietarios y sus correspondientes suplentes. De estos, cuatro miembros son propuestos y designados por Naturgy Distribución Latinoamérica, S.A., un miembro por Sinca Inbursa, S.A. de C.V. FIC y un último miembro por Mit Gas México, S. de R.L. de C.V.

(405-1) y (11.5.1)

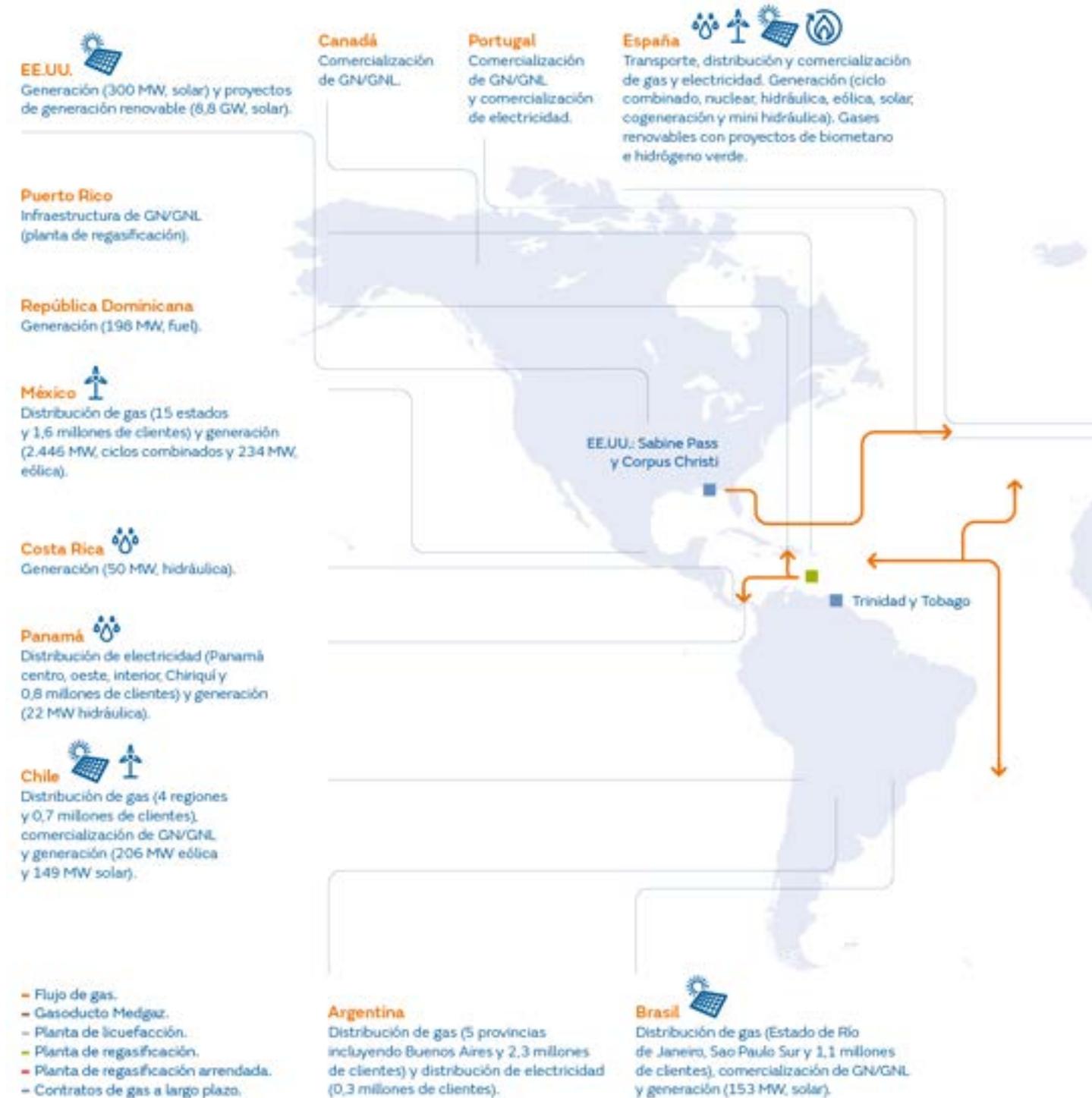
Diversidad de Órganos de Gobierno	Hombres	Mujeres
Directivos relevantes	89%	11%
Consejeros	67%	33%



Presencia mundial

(2-1), (2-7) y (F-GU-000.A)

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





Nuestro negocio

(2-6) y (3-3)

El gas natural constituye el combustible más puro y abundante en el mundo, comprende una mezcla de hidrocarburos compuesta en un 90% por gas metano. Es un producto incoloro e inodoro, no tóxico y más ligero que el aire. Antes de ser distribuido para su consumo, y por seguridad, se le agrega un odorizante (mercaptano), que proporciona su olor tan característico con el fin de ser detectable rápidamente en caso de fuga.

El gas natural se distribuye a través de gasoductos de acero y polietileno, materiales altamente resistentes incluso en zonas sísmicas; y su precio de venta es determinado por el mercado internacional.

Como parte de nuestra misión, trabajamos constantemente en campañas de concienciación dirigidas hacia nuestros clientes con el objetivo de que puedan cuidar el aumento de su consumo, especialmente en la temporada invernal en donde suele haber un incremento originado por las bajas temperaturas, además, poniendo énfasis en el cuidado de los recursos naturales.

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

- › Distribución y comercialización de gas natural.
- › Soluciones de eficiencia energética para la industria, donde somos líderes particularmente en:
 - Climatización: Proceso de refrigeración usando un generador y un absorbedor. Usa distintas fuentes de energía y reduce las necesidades de potencia eléctrica, cuidando el medio ambiente y reduciendo costos. Dirigida a industria de autopartes, hoteles y hospitales, sector educativo y centros comerciales.
 - Aire caliente: Se trata de una solución óptima, especialmente enfocada a las industrias automotriz y autopartes, materiales de construcción y metalmecánica.
 - Vapor: Para producirlo se requieren equipos y calderas que deben ser diseñados y mantenidos para una operación segura y eficiente. Esta solución aplica para todo tipo de industria, como automotriz, papel y cartón, alimentos y bebidas o lavandería industrial.
- › Movilidad sostenible: Infraestructura, aprovechamiento y comercialización de Gas Natural Vehicular (GNV).

Asimismo, operamos un **Centro de Control de Distribución** (CCD) que controla y optimiza la red para asegurar la continuidad y calidad del suministro, garantizando:

- › Condiciones de operación de la red de distribución.
- › Sistema de odorización del gas natural.
- › Calidad del gas natural.
- › Plan de prevención de daños.

Un nuevo modelo de solución para la industria

En Naturgy somos conscientes de los retos que afrontamos; tales como el cambio climático, la transición energética y la sostenibilidad. Por ello, estamos comprometidos en buscar soluciones que permitan avanzar en la disminución de los Gases de Efecto invernadero (GEI) que generan el calentamiento del planeta.

Así, a lo largo de 2023 continuamos trabajando en la estrategia de descarbonización, en la optimización de nuestros procesos productivos, y explorando oportunidades a futuro para nuestros clientes, con soluciones que contribuyen al desarrollo sostenible y al bienestar de México.

Estamos desplegando distintas acciones para desarrollar los gases renovables y dar impulso a la economía circular. Principalmente, a través del biometano, producido a partir de residuos orgánicos.

De manera particular, dentro de nuestro sector, somos impulsores para promover en México un marco regulatorio que permita la inyección de biometano en las redes de distribución de gas.

4.2 Desempeño económico

(201-1), (203-1), (11.21.2) y (IF-GU-000.C)

Somos el primer distribuidor de gas natural en México. Contamos con 1,570,293 de clientes y una red que alcanzó los 23,192 kilómetros en 2023. Entre nuestros usuarios de red de distribución y equipos accesorios tendidos están hogares, comercios e industrias.

Tenemos amplias fortalezas, como el alto potencial de crecimiento en el país. Actualmente, contamos con 12 permisos emitidos por la Comisión Reguladora de Energía (CRE) que abarcan 15 estados mexicanos, entre los que se encuentran la ciudad de Monterrey, en Nuevo León, la Ciudad de México y la zona del Bajío, principalmente.

Naturgy México*

Principales magnitudes	2022	2023
Ventas de actividad de gas (GWh)	47,000	50,432
Número de clientes #	1,571,430	1,570,293
Red de distribución de gas (km)	23,094	23,192
Ebitda (millones de MXN)	5,485	5,599
Inversiones totales (millones MXN)	1,405	1,294
Utilidad neta (millones de MXN)	2,096	1,986
Pago de impuestos (millones de MXN)	1,293	1,059
Salarios y beneficios a los empleados (millones de MXN)	367	381

*Datos correspondientes a Naturgy México y Metrogas (concesionaria de la distribución de gas natural en la Ciudad de México), a partir del Reporte anual a la Bolsa Mexicana de Valores con estados financieros consolidados auditados.



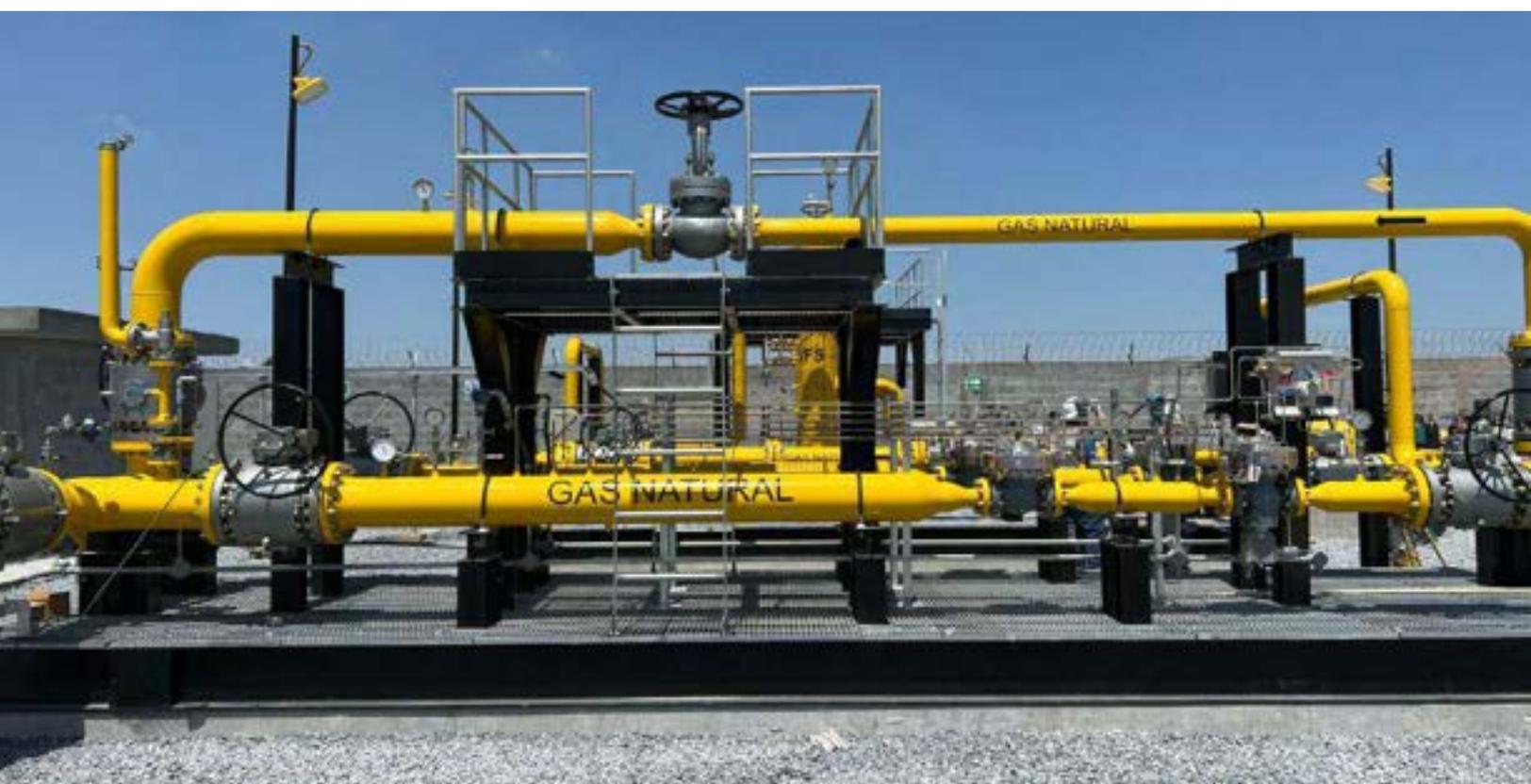
Respecto de otros hidrocarburos, el gas natural presenta ventajas importantes, tanto en materia de costo, como de protección al ambiente y seguridad. Esta realidad nos compromete a actuar de manera eficiente y responsable, impulsando el desarrollo de negocios, el bienestar y la tranquilidad de los hogares, mientras promovemos la competitividad e innovación.

La simplicidad operativa, la optimización de los recursos, la disciplina financiera y la retribución a nuestros accionistas; son los cuatro aspectos fundamentales de nuestra estrategia, que permite crecer la red de distribución de gas natural de forma sostenida y sostenible.

Grupo Naturgy

Principales magnitudes operativas	2022	2023
Ventas de actividad de gas (GWh)	386,464	378,390
Red de distribución de gas (km)	136,272	136,970

Principales magnitudes económicas	2022	2023
Importe neto de la cifra de negocios [MEUR]	33,965	22,617
Beneficio operativo bruto (Ebitda) [MEUR]	4,954	5,475
Inversiones totales [MEUR]	1,907	2,136
Beneficio neto [MEUR]	1,649	1,986
Dividendo pagado [MEUR]	1,164	1,454
Cotización de la acción a 31 de diciembre [EUR]	24.31	27.00
Beneficio por acción [EUR]	1.72	2.07



4.3 Experiencia cliente

(2-25) y (IF-GU-000.A)

En Naturgy, nuestros clientes se clasifican en tres categorías: doméstico o comercial, pequeñas empresas y micro empresas e industrias.

Los clientes están en el centro de nuestra actividad, por lo que trabajamos de manera constante en diseñar procesos, productos y servicios que respondan a sus necesidades e intereses, buscando en todo momento mantener relaciones duraderas en beneficio mutuo.

Clientes	2022	2023
Doméstico-comercial	1,568,863	1,567,505
Industriales	2,301	2,520
Otros	266	268
Total	1,571,430	1,570,293

Sabemos que ofrecer un servicio de calidad implica tener una comunicación clara, oportuna y accesible; así como la búsqueda continua de mejora y adaptación a las cambiantes demandas del mercado.

Nuestras líneas de trabajo prioritarias para la mejora continua del servicio agrupan a:

1. Construir relaciones de confianza en el largo plazo, a través de un **servicio seguro**, soportado por un robusto sistema de ciberseguridad en constante mejora que protege los datos de nuestros clientes, y con una comunicación clara, cercana y accesible.
2. Entender las necesidades y resolver dudas en el primer contacto (*First Contact Resolution, FCR*).
3. Asegurar la calidad del servicio a lo largo de toda nuestra cadena de valor. Para ello, disponemos de diferentes herramientas de control de calidad de los procesos, capacitación y medidas preventivas y correctivas.

Asimismo, hemos implementado el *Customer eXperience (CeX)*, un programa que complementa y refuerza nuestros canales de comunicación con los clientes mediante dos líneas estratégicas:

- › Escalabilidad: Gracias a una diversidad de canales externos para el cobro de los servicios; como pueden ser, supermercados, comercios y bancos.
- › Modernidad: Abarca nuevos canales de pago; como la aplicación de Naturgy Contigo, oficina virtual, cajeros automáticos, apps bancarias, domiciliación y pago con tarjeta de crédito.

Canales de comunicación

(2-16) y (2-26)

- › Teléfono único de contacto: 800 628 8749.
- › Chat en la página web.
- › 19 Centros de atención presencial, distribuidos en las ciudades de Aguascalientes (1), Ciudad de México (4), Guanajuato (4), Monterrey (5), Nuevo Laredo (1), Saltillo (1), San Luis Potosí (1), Toluca (1) y Zacatecas (1).
- › X: @NaturgyMX.
- › Facebook NaturgyMéxico.
- › Nuestro sitio web: www.naturgy.com.mx / Oficina Virtual.
- › Asistente virtual Natu.
- › Aplicación Naturgy Contigo.

Con nuestro **Call Center** centralizamos las llamadas, lo que nos ha permitido mejorar la calidad de la atención a nuestros usuarios.

De igual manera, mediante encuestas periódicas, medimos la satisfacción con el servicio que ofrecemos, identificamos áreas de mejora, evaluamos nuestro rendimiento y fomentamos la escucha. Gracias a lo anterior, hemos podido mejorar todas las valoraciones de nuestros clientes en 2023 respecto de 2022.

En Naturgy, medimos 4 indicadores clave en el desempeño de la atención y satisfacción al cliente:

- *Net Promoting Score – NPS*: Percepción general de clientes en una escala del 1-10 sobre servicio y calidad del servicio.
- *Indicador Satisfacción – IS*: Nivel de percepción de satisfacción del cliente respecto a sus inquietudes y soluciones al caso y procedimientos generales de la emisora.
- *Agent Satisfaction – ASAT*: Nivel de satisfacción del cliente con la atención del agente.
- *First Contact Resolution – FCR*: Número de solicitudes y reclamaciones gestionadas en el primer contacto.

(2-25) y (416-1)

Valoración de nuestros clientes (%)	2022	2023
Percepción general de clientes sobre calidad y servicio (NPS)	72.02	74.27
Satisfacción del cliente sobre sus inquietudes, soluciones y procedimientos generales (IS)	83.42	83.61
Nivel de satisfacción con la atención brindada por nuestros ejecutivos (ASAT)	88.79	91.38
Ocasiones en las que se soluciona un problema en el primer contacto (FCR)	92.44	92.56

Asimismo, estamos comprometidos con dar respuesta a las reclamaciones y dudas de forma ágil. En 2023, hemos reducido el tiempo medio de resolución de reclamaciones de 6 a 4 días.

Reclamaciones y tiempo de resolución	2022	2023
Número total de reclamaciones	210,072	182,532
Tiempo medio de resolución (días)	6.0	4.0

De las 182,532 reclamaciones recibidas en 2023; 66.91% fueron atendidas vía telefónica, 21.17%, por medios digitales, 11.73%, en centros de atención presencial y 0.19% mediante conciliación en la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

En 2023, el 81% de las operaciones de cobro fueron realizadas a través de medios externos autorizados, 18% a través de medios digitales de la aplicación Naturgy Contigo, y 1% a través de pago domiciliado.

El objetivo es mantener el mayor número de canales disponibles para los clientes; desarrollando sinergias comerciales en nuestros medios externos autorizados, con tiendas de conveniencia a nivel nacional (supermercados, farmacias, tiendas departamentales), y un canal digital habilitado 24/7 al alcance de todos los usuarios.

Por otro lado, la aplicación Naturgy Contigo recibe pagos periódicos con tarjetas de crédito o débito; y cuenta con el servicio de domiciliación.

En junio de 2023, celebramos con PROFECO un convenio de transacción judicial con la finalidad de dar por terminado el proceso de Acción Colectiva, presentado en 2019 derivado de supuestas afectaciones a una colectividad de consumidores.

Seguridad del servicio

(416-1)

La seguridad del suministro de gas es un asunto crítico y de prioridad absoluta. Atendiendo a esta importancia, lo abordamos de una forma integral, proactiva y en constante mejora.

- En cumplimiento a las Normas Oficiales Mexicanas, se siguen estrictos estándares para la construcción y mantenimiento de las redes de tubería subterránea que se utilizan para la distribución de gas natural, por lo que su transporte y distribución es segura.
- Para la distribución de gas natural se usan redes de polietileno y acero, materiales nobles de alta resistencia y durabilidad probados en zonas sísmicas.
- Desde Naturgy monitoreamos la red de suministro 24 horas los 365 días del año. El odorizante, llamado mercaptano, garantiza su oportuna detección en caso de presentarse una fuga.
- El gas natural no requiere almacenamiento, dado que la cantidad de gas que circula a través de la infraestructura en una vialidad y zona es sustancialmente menor a la cantidad de gas que estaría almacenado en tanques de gas LP y estacionarios en hogares y comercios, por lo que se evita el riesgo de tener gas acumulado en el hogar y pipas transitando en zonas habitadas.
- Disponemos de una red de infraestructura moderna a la que damos mantenimiento constante. En 2023 invertimos 523 millones de pesos para el mantenimiento de la Red.

En caso de una urgencia, contamos con teléfonos específicos:

- › Monterrey: 81 8151 4000
- › Resto del país: 800 091 4000

Protección de datos personales

(2-23), (2-27), (3-3) y (418-1)

En Naturgy estamos comprometidos con la seguridad de la información y los datos de nuestros clientes.

Nuestro sistema de ciberseguridad es seguro y moderno, integral, adaptable y proactivo en su enfoque. Está en constante evolución para proteger los activos digitales de nuestra organización y la información de nuestros clientes contra las amenazas cibernéticas. A través de un ecosistema omnicanal digital ciberseguro robusto, garantizamos la protección de los datos de nuestros usuarios y la seguridad del suministro.

El cuerpo normativo de ciberseguridad de Naturgy se vertebra en torno a un marco de referencia que consolida los criterios y requisitos de ciberseguridad de la legislación aplicable e incorpora controles de estándares de seguridad reconocidos internacionalmente.

Cumplimos de forma rigurosa con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y los más altos estándares internacionales para proteger la información de nuestros clientes. Actuamos conforme a políticas y procedimientos que aseguran su observancia:

- › Política Global de Ciberseguridad.
- › Procedimiento General de Protección de Datos Personales.
- › Norma Técnica de Ciberseguridad en la movilidad.
- › Norma Técnica de Ciberseguridad en la gestión de identidades y accesos.
- › Norma Técnica de Ciberseguridad en la gestión de personal.

Dicho marco de referencia es vigilado y actualizado por la **Unidad de Ciberseguridad Corporativa**, la cual se encuentra disponible para su consulta en cualquier momento.

Este ecosistema abarca toda la cadena de valor y a todos nuestros clientes; residenciales, comerciales e industriales. No hemos recibido reclamaciones por violación a la privacidad y datos del cliente.

Familia Servigas

(2-6) y (417-1)

En Naturgy buscamos sumar valor, es por eso que, en nuestra oferta comercial, brindamos planes de asistencia que solventan imprevistos relacionados con el hogar y cubren la Revisión Anual Preventiva (RAP), dando así cumplimiento a la Norma NOM-002-SECRE-2020.

- **Servigas Natural, Servigas Plus, Asistencia Hogar:** Servicio de coberturas para el mantenimiento preventivo de instalaciones de gas natural para favorecer el consumo eficiente y seguro, que complementa coberturas adicionales.
- **Familia Seguros Hogar 360°:** Protección en el hogar a través de seis distintas asistencias.
- **Protección de pagos:** Prevención ante diferentes situaciones que pudieran comprometer la capacidad de pago de los usuarios.



Gobierno responsable y cumplimiento

Nuestro modelo de negocio se asienta en **un gobierno de cumplimiento, responsabilidad, integridad, eficacia y transparencia**; lo que construye y fomenta relaciones positivas con todos nuestros grupos de interés.



5.

Gobierno responsable y cumplimiento

(2-9), (2-12), (2-15), (2-23), (2-24), (2-27) y (3-3)

- 5.1 Integridad y prevención de la corrupción.
- 5.2 Ciberseguridad y seguridad de la Información.
- 5.3 Responsabilidad corporativa.
- 5.4 Sistema de gestión integral de seguridad y protección al medio ambiente.

En Naturgy, el modelo de negocio se asienta en un gobierno de cumplimiento, responsabilidad, integridad, eficacia y transparencia; lo que construye y fomenta relaciones positivas con todos nuestros grupos de interés.

Contamos con políticas, procedimientos y órganos de gobierno que aseguran estos principios. En nuestro **Código Ético** se establecen las directrices de comportamiento ético de los administradores, directivos y todos los colaboradores; tanto en nuestro desempeño diario como en lo que respecta a las relaciones que mantenemos con todos nuestros grupos de interés.

Este Código Ético, actualizado en 2021, es aprobado por el **Consejo de Administración** y de él emanan políticas que permiten el apego al cumplimiento en el desarrollo de nuestra actividad:

- › Política de Compliance.
- › Política Anticorrupción.
- › Política de Atenciones Empresariales.
- › Política de Conflicto de interés.
- › Procedimiento de *Due Diligence* de contraparte.
- › Política de Responsabilidad Corporativa.
- › Política de Derechos Humanos.
- › Política Global de Ciberseguridad.
- › Política Global de Proveedores.

Existen procesos de control y áreas de **Auditoría Interna**, que elaboran el Plan Estratégico de Auditoría de Procesos y los Planes Anuales de Auditoría Interna. Esto se lleva a cabo conforme a una metodología de valoración de los riesgos y controles operacionales alineada con las mejores prácticas de referencia, basada en el Marco Conceptual del Informe COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*).

5.1 Integridad y prevención de la corrupción

(2-16), (2-23), (205-1), (205-2), (205-3), (11.20.2), (11.20.3) y (11.20.4)

En Naturgy contamos con un sistema preventivo de la corrupción y el soborno de alcance internacional, que es actualizado anualmente.

Además del **Código Ético** y las políticas mencionadas, el **Modelo de Prevención Penal** establece mecanismos para prevenir la comisión de delitos y/o mitigar sus efectos. Este modelo conlleva controles, y evidencias auditadas por empresas independientes como KPMG.

El **Comité de Ética y Cumplimiento** es el órgano autónomo encargado de la vigilancia y supervisión del cumplimiento del Modelo de Prevención Penal; así como de la difusión, promoción y supervisión del cumplimiento del Código Ético y las políticas que se desprenden del mismo.

El **Canal de Denuncias** permite a cualquier persona notificar cualquier conducta que infrinja el Código Ético o pueda afectar al bienestar de las personas o consultas sobre aspectos relacionados con el Código Ético. Este canal garantiza el anonimato y la ausencia de represalias.

Aunado a esto, y a través del Canal de Denuncias, el Comité de Ética y Cumplimiento es responsable de resolver sobre las denuncias presentadas. Dicho Comité está integrado por:

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

*La Gerencia de Servicios Jurídicos y Compliance ejerce las funciones de Secretario, no miembro.

El **Procedimiento de Due Diligence de Contraparte** asegura que en todas las áreas se ejecuta, de una forma eficiente y homogénea, los análisis, las evaluaciones del riesgo de corrupción y reputacional, y su seguimiento, cuando intervengan terceros. Disponemos de un control respecto de operaciones de *Due Diligence* de contraparte de riesgo preliminar medio, o alto, que son sometidas a evaluaciones de riesgo residual por parte de la **Unidad de Compliance**.

Asimismo, se realizan evaluaciones de riesgo en materia de corrupción y análisis en cuanto a riesgos significativos. A su vez, la práctica se lleva a cabo en las actividades sujetas a dicha evaluación, mismas que se determinan en el Procedimiento General de *Due Diligence* de Contraparte.

En 2023, se realizaron un total de nueve evaluaciones sobre operaciones de riesgo de corrupción, en las que no se detectaron riesgos significativos.

Aunado a esto, nuestro sistema anticorrupción se completa con otras acciones que contribuyen a minimizar posibles incumplimientos:

- 1. Actividades de formación y divulgación:** Realizamos campañas de difusión interna respecto de temas como: Código Ético, Canal de Denuncias, y Atenciones Empresariales.
- 2. Transparencia:** A través de evaluaciones externas, nos sometemos voluntariamente a la evaluación de nuestra integridad corporativa participando en el Índice de Integridad Corporativa 500 (IC500); iniciativa de Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad, en conjunto con Transparencia Mexicana.

En 2023, obtuvimos en el IC500 una puntuación de 90.20, sobre un total de 100 posibles puntos. IC500 califica la existencia de códigos de ética y otras manifestaciones del compromiso anticorrupción de las empresas.

Su puntaje está basado en la transparencia, publicidad, precisión y alcance de estas. Otorga puntuaciones más altas a aquellas empresas que hacen públicas y accesibles sus normas anticorrupción, socializan su compromiso con empleados, directivos, socios comerciales y accionistas y, establecen mecanismos para hacerlos efectivos.

No se presentaron incidentes de corrupción confirmados en 2023.

5.2 Ciberseguridad y seguridad de la información

(3-3) y (IF-GU-540a.4)

La ciberseguridad es un tema crítico para asegurar la integridad y confianza en nuestra empresa. En Naturgy, el sistema de ciberseguridad mantiene un enfoque proactivo, **basado en un ecosistema omnicanal digital ciberseguro robusto y en constante crecimiento** para garantizar la seguridad del suministro, la continuidad del negocio y los datos de nuestros usuarios.



Este ecosistema abarca toda la cadena de valor y a todos nuestros clientes -comerciales e industriales-, y está asentado en un modelo de gobierno sólido basado en políticas, procedimientos y órganos que aseguran su cumplimiento:

- › Política Global de Ciberseguridad.
- › Política de Ciberseguridad para la Gestión del Personal.
- › Procedimiento General de Protección de Datos Personales.

La Unidad de Recursos Corporativos, por medio de su Unidad de Ciberseguridad Corporativa, es la responsable de:

- › Definir los criterios de seguridad de la información a aplicar en los procesos de gestión de personal.
- › Apoyar y asesorar a las unidades en lo que respecta a la implantación de las medidas de ciberseguridad.
- › Difundir la cultura de la ciberseguridad en la empresa y definir las estrategias de concienciación y comunicación a desplegar en las Áreas.

5.3 Responsabilidad Corporativa

(2-23)

En Naturgy, entendemos la Responsabilidad Corporativa (RC) como el conjunto de acciones desarrolladas para establecer relaciones de confianza, estables, sólidas y de beneficio mutuo con nuestros grupos de interés y las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad.

En nuestra Política de RC, se establecen los principios de actuación y compromiso con los mismos, así como las responsabilidades y los instrumentos de seguimiento específicos para asegurar su cumplimiento. En esta Política, se establece el marco común de actuación que guía nuestro comportamiento socialmente responsable, asentado en:

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

5.4 Sistema de gestión integral de seguridad y protección al medio ambiente

(2-23), (2-27), (3-3), (403-1), 11.9.2) y (IF-GU-540a.4)

Por la naturaleza de nuestra actividad, contamos con el Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y de Protección al Medio Ambiente (SASISOPA), regulado por la Ley de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente (ASEA) del Sector Hidrocarburos y otras disposiciones.

Este sistema de gestión integrado se basa en los requisitos de normas internacionales certificadas, como la ISO 9001:2015 de calidad, ISO 14001:2015 de protección al medio ambiente e ISO 45001, de seguridad y salud laboral.

El SASISOPA asegura el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, así como la mejora del desempeño en áreas clave para promover una cultura de excelencia y responsabilidad en toda la organización. Consta de 18 elementos interrelacionados que funcionan a través del ciclo de mejora continua, para ser ejecutados durante la vida del proyecto y cuyo primer aspecto es el establecimiento de la **Política de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente**.

Fundamentada en la dirección estratégica de Naturgy, en dicha política se definen los compromisos específicos enfocados a la naturaleza de los riesgos, la atención de las áreas de oportunidad, la magnitud de impactos ambientales y los factores que influyen en el ambiente de trabajo, derivados de las actividades y servicios que prestamos.

En 2023, actualizamos dicha política conforme al estándar de Organización Saludable, implantando compromisos orientados a establecer y alcanzar objetivos del Sistema de Administración:

- Promover la identificación de peligros, la jerarquización y control de riesgos, la prevención y cuantificación de los impactos ambientales, la eliminación de peligros y reducción de riesgos de trabajo.
- Proteger y promover los ambientes de trabajo saludables.
- Contribuir con la protección del medio ambiente, incluyendo la prevención de la contaminación.
- Cumplir con los requisitos legales, normativos y otras condiciones aplicables a Naturgy.
- Asegurar que los contratistas, subcontratistas, proveedores y prestadores de servicios de la organización cumplan con la normativa que les aplique.
- Promover la consulta y participación del personal de Naturgy, los representantes de los trabajadores, contratistas, subcontratistas, prestadores de servicios y proveedores, así como en otras partes interesadas en el Sistema de Administración.
- Proporcionar condiciones de trabajo seguras, saludables y comprometidas con el entorno para la prevención de lesiones y deterioro de la salud.
- Lograr para Naturgy y nuestros grupos de interés una cultura de bienestar, promover estilos de vida saludables y mejorar la salud y seguridad en el ámbito personal, familiar y comunitario; de este modo mantenemos nuestro compromiso con el entorno y la comunidad.
- Mejorar continuamente el Sistema de Administración de Naturgy México.

Integridad de la infraestructura

(3-3), (416-1), (IF-GU-540a.2), (IF-GU-540a.3), y (IF-GU-540a.4)

Como parte de la gestión de la integridad de la infraestructura de suministro de gas, llevamos a cabo una serie de acciones de forma continua:

- Plan de inspección instrumentado en redes de transmisión.
- Planes de mantenimiento para análisis de revestimientos en redes de transmisión y distribución.
- Creación de planes de detección de fugas en redes de distribución y transmisión.
- Seguimiento periódico del sistema de protección catódica a través del sistema de tele gestión.
- Seguimiento de indicadores de mantenimiento a través de reuniones periódicas.

Integridad de las Infraestructuras de suministro de gas

El 100% de nuestras tuberías de suministro de gas son de acero protegido

El 100% de nuestras tuberías de suministro de gas han sido inspeccionadas



Orientados a las personas

Continuamente buscamos ser una mejor empresa para trabajar.

Implementamos un modelo de gestión de personas desde la coherencia con nuestros valores y una visión integral estratégica **potenciando el desarrollo del talento y el reconocimiento.**



6.

Orientados a las personas

- 6.1 Cultura Naturgy.
- 6.2 Modelo de Organización Saludable.
- 6.3 Seguridad laboral y bienestar de los trabajadores.
- 6.4 Desarrollo del talento.
- 6.5 Diversidad e igualdad de oportunidades.
- 6.6 Contribución y participación social.
- 6.7 Cadena de suministro.

En Naturgy, nuestra prioridad es mejorar la calidad de vida de las personas, mediante nuestra actividad.

Nuestro compromiso es lograr que colaboradores, familias, clientes, usuarios y otros grupos de interés, estén saludables, motivados, felices, y, sobre todo, se sientan orgullosos e identificados con nuestros valores.

Por ello, además del cumplimiento normativo previamente mencionado, nuestros esfuerzos se enfocan en la construcción de una cultura organizacional proactiva hacia el desarrollo del talento, el cuidado y bienestar de las personas; lo que a largo plazo contribuirá también al logro de nuestros objetivos empresariales.

6.1 Cultura Naturgy

(3-3)

Implementamos un modelo de gestión de personas desde la coherencia con nuestros valores, con una visión integral estratégica para administrar y potenciar el desarrollo del talento y el reconocimiento. Este enfoque está cuidadosamente planificado y se alinea con los objetivos corporativos.

Nuestra visión se sustenta en que el talento humano es un pilar indispensable para el crecimiento económico y para afrontar los desafíos en los que estamos inmersos como sociedad.

Continuamente buscamos ser una mejor empresa para trabajar. Reflejo de lo que son nuestras políticas, procesos y programas para la relación y gestión de personas:

- › Código Ético.
- › Política Global de Derechos Humanos.
- › Política de Responsabilidad Corporativa.
- › Política de Gestión del Talento.
- › Modelo de Empresa Saludable certificado.

En Naturgy ofrecemos empleo estable y de calidad, con una carrera profesional atractiva y sólida. Nuestros colaboradores son personas con interés por el aprendizaje continuo, con rigor y profesionalidad, espíritu innovador y compromiso.

Todos nuestros empleados son fijos. Celebramos contratos colectivos de trabajo con el Sindicato de Trabajadores de la Industria del Gas, Similares y Conexos de la República Mexicana (afiliados a la CTM), es revisable en su integridad cada 2 años y respecto de salarios cada año.

Como parte de nuestra cultura, ofrecemos además becas a solicitud de empleados que deseen continuar su proyecto educativo, su desarrollo personal y profesional; en beneficio del cumplimiento de resultados y de la identidad con la organización.

- En 2023 la empresa abonó los costos de 23 diplomados de especialización y cuatro maestrías.

Este modelo es reconocido externamente al ser parte del **Ranking Súper Empresas 2023** de la revista Expansión; donde obtuvimos la segunda posición de nuestro sector y la posición número 56 de 100 empresas valoradas entre 500 y 3,000 colaboradores.

Nuestros colaboradores

(2-7), (405-1) y (11.11.5)

Empleados por género	Hombres	%	Mujeres	%	Total
2022	308	69,36	136	30,63	444
2023	291	66,13	149	33,86	440

Empleados por género y región (2023)	Hombres	Mujeres
Centro	133	89
Bajío	37	13
Norte	121	47
Total	291	149

Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal

(401-1) y (11.10.2)

Nuevas contrataciones	Hombres	Mujeres	Total
2022	15	4	19
2023	8	22	30

Bajas	Hombres	Mujeres	Total
2022	33	18	51
2023	26	9	35

Happy Force

(3-3)

En 2023 implementamos *Happy Force*, un programa de medición de la experiencia profesional, el clima laboral y estado de ánimo de los colaboradores.

Esta herramienta digital constituye un soporte para fortalecer nuestro ambiente laboral, promover la felicidad y el reconocimiento de los logros de nuestros colaboradores, de acuerdo con nuestros valores corporativos y las competencias grupales.

Mediante una aplicación en dispositivos móviles o en la computadora, obtenemos métricas en tiempo real que nos permiten conocer y atender las necesidades emocionales relacionadas con las actividades diarias en el trabajo.

- Realizamos encuestas trimestrales sobre el clima laboral para identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas.
- Nos proporciona una visión general sobre aspectos clave en siete categorías: Relaciones, Motivación Intrínseca, *Feedback*, Alineación, Bienestar, Compensación y Reconocimiento dentro de la compañía.
- Las métricas obtenidas son analizadas mensualmente por un grupo de trabajo ágil y transversal, quienes asumen un rol proactivo en el diseño y la implementación de acciones concretas para la mejora de la experiencia.

La participación de los colaboradores es anónima, por lo que nos es posible medir el estado de ánimo y clima laboral de los equipos en tiempo real, cotejando nuestros resultados con el resto de países que integran el Grupo. Además de mejorar el conocimiento de las preocupaciones del personal y sus problemas, para buscar soluciones asertivas.

En México contamos con una de las valoraciones más altas, mantenido nuestro índice por encima de 80 puntos, en una escala de 0 a 100.

Happy Force es una palanca de transformación cultural ante los retos que tenemos como empresa, ya que **nos permite construir un entorno de trabajo donde se valora la comunicación, el reconocimiento y el apoyo mutuo.**

Beneficios para empleados

(401.2)

- Aguinaldo de 30 días.
- Fondo de ahorro 13% o tope legal valor UMA.
- Prima vacacional 45%.
- Vales de despensa 10% o tope legal valor UMA.
- Seguro de vida.
- Seguro de gastos médicos mayores.
- Bono de desempeño.
- Asistencia sanitaria.
- Formación.
- Días de asueto no estipulados por la ley (10 de mayo, jueves y viernes de Semana Santa, 12 de diciembre, 1 y 2 de noviembre).
- *Home Office* un día a la semana y jornada reducida el viernes.
- Sala de lactancia.
- Préstamos a corto plazo.
- Cafetería subsidiada en las sedes corporativas de la Ciudad de México y Monterrey, con apoyo en la alimentación y promoción de opciones saludables.
- Estacionamiento sin costo para los colaboradores.
- Servicio psicológico.
- Fisioterapeuta en las instalaciones con costo preferencial.

6.2 Modelo de Organización Saludable

(403-6), (403-7), (11.9.7) y (11-9.8)

Llevamos trabajando más de una década en un **Modelo de Organización Saludable** orientado a promover y proteger, de manera continua, la salud, la seguridad, el bienestar de los colaboradores y sus familiares; así como de las personas que integran las distintas comunidades donde desarrollamos nuestra operación.

En 2023 este Modelo ha seguido evolucionado. Como parte de grupo Naturgy, obtuvimos el sello Global EFR (Empresa Familiarmente Responsable), certificado por AENOR y otorgado por la Fundación MásFamilia, lo que avala nuestras políticas, indicadores, medidas y beneficios en cinco ámbitos:

- › Calidad en el empleo.
- › Flexibilidad.
- › Apoyo a la familia de los colaboradores.
- › Apoyo al entorno personal y profesional.
- › Igualdad de oportunidades.

La cultura de la organización saludable no sólo abarca a los colaboradores y sus familias, sino también a los clientes, empresas colaboradoras, usuarios y otras personas interesadas.

Este enfoque está orientado hacia la excelencia en el cuidado de la salud de forma integral, más allá de lo indicado por la ley, incidiendo en la prevención de lesiones y cuidados, y el bienestar de la persona de forma holística a través de la promoción de un estilo de vida saludable personal y familiar. Este modelo se extiende a toda la organización hasta permear en la sociedad de manera global.

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

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

6.3 Seguridad laboral y bienestar de los trabajadores

(2-27), (3-3), (403-1), (403-2), (403-8), (11.9.2) (11.9.3), (11.9.3) y (11.9.9)

Tomamos muy en serio la seguridad y salud de cada miembro de nuestro equipo, por ello, hemos desarrollado un sistema completo destinado a proteger y promover la seguridad y el cuidado de la salud de nuestros colaboradores de forma integral, prevenir riesgos psicosociales, accidentes y enfermedades laborales.

Nuestras políticas en torno a la seguridad laboral y bienestar de los trabajadores están alineadas con el cumplimiento de la ley y los más altos estándares internacionales en materia de seguridad y salud ocupacional. Contamos con las certificaciones ISO 45001 y Organización Saludable.

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

- › Política Global de Seguridad y Salud.
- › Política Global de Prevención de Riesgos Psicosociales.
- › Política de Salud Ocupacional y su Vigilancia.
- › Sistema de Gestión SASISOPA.
- › Sistema de Gestión de Organización Saludable.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

(403-2), (403-4), (11.9.3) y (11.9.5)

Identificamos y manejamos cuidadosamente los riesgos que puedan afectar la salud y seguridad de las personas, tanto los presentes como los potenciales.

Esta tarea incluye la evaluación de los riesgos y peligros presentes en cada uno de nuestros lugares de trabajo, considerando las actividades realizadas y los puestos ocupados por nuestro personal, en donde se señalan

medidas preventivas para cada uno de los riesgos. Los procesos para la identificación de peligros y evaluación de riesgos en cada una de las sedes, se lleva a cabo mediante una matriz de evaluación de riesgos y sus atlas de riesgos a la salud en el trabajo.

Con evaluaciones continuas y medidas preventivas y correctivas, mantenemos altos estándares de seguridad en nuestras instalaciones y áreas de actividad. Este compromiso se extiende más allá de nuestro equipo, garantizando la protección y bienestar de todos, a lo largo de nuestra cadena de valor.

Adicional, llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Simulacros.
- Formatos de control previo, tolerancia cero con las desviaciones y paralización de trabajos.
- Seguridad Proactiva del SASISOPA.
- Comunicación, registro, investigación y seguimiento de accidentes e incidentes laborales a través de la plataforma digital *Prosafety*.
- Capacitación y comunicación con grupos externos sobre Planes de Seguridad, a través de *Naturgy Comunica*, *Somos Naturgy* y/o reuniones vía *Teams* y *NaturgyTalks*.
- Desarrollo de reuniones del Comité de Dirección y las Unidades Internas de Protección Civil y de Respuesta Inmediata.
- Formación continua en medidas preventivas de salud y riesgos laborales.
- Contacto de seguridad.

(403-5) y (11.9.7)

Formación en Seguridad y Salud	2023
Nº de horas de formación en seguridad y salud	7,520
Nº de participantes en las actividades formativas de seguridad y salud	518
Nº total de cursos recibidos	50

Contacto de seguridad

El contacto de seguridad es una actividad de sesiones periódicas, breves y programadas al inicio de la jornada laboral o de una sesión de trabajo.

Su propósito central es brindar a los integrantes del equipo los conocimientos y la orientación necesarios para abordar las actividades y desafíos del día, con un enfoque en fortalecer la comunicación, la coordinación y el rendimiento del equipo.

Cada miembro del equipo asiste y contribuye, con el objetivo de promover la colaboración y la participación en las medidas de seguridad.

Asimismo, se cuenta con la **Unidad Interna de Respuesta Inmediata** que corresponde al Área de Seguridad, Prevención y Medio Ambiente.

Gestión de la accidentabilidad

(403-9) y (11.9.10)

Mediante el **Proceso de Comunicación, Investigación y seguimiento de Accidentes e Incidentes**, establecemos las actuaciones a desarrollar en relación con todo el proceso de gestión de la accidentabilidad. El cual incluye la notificación, clasificación, investigación, seguimiento y verificación de adopción de medidas correctoras, así como análisis estadístico y comunicación de lecciones aprendidas, de todos los accidentes e incidentes reportados.

	2022		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Número de accidentes registrables* (Nº empleados)	15	3	0	0
Número de accidentes con tiempo perdido (Nº empleados)	15	3	0	0
Número de accidentes con consecuencias graves (Nº empleados)	0	0	0	0
Tasa de mortalidad	0	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes registrables	1.87%	3.75%	0%	0%
Índice de frecuencia accidentes con tiempo perdido	0.41%	0.08%	0%	0%
Índice de frecuencia accidentes con consecuencias graves	0	0	0	0
Índice de gravedad accidentes con tiempo perdido	0	0	0	0
Índice de frecuencia fallecidos	0	0	0	0
Número de horas trabajadas	570.360	292.040	603,680	266,560
Enfermedades profesionales	0	0	0	0

*Cumple con los criterios establecidos en la NOM 00035

** El cálculo de número de horas trabajadas se hace con base en el número de empleados del año x 1960h NOM 00035 anexo 6).



Atención médica en el trabajo

(403-3) y (11.9.4)

Todo trabajador y actividad está cubierto por el Sistema de Seguridad y Salud que comprende los principios mencionados (p.36).

El **Plan de Salud Integral** identifica los problemas de salud prioritarios y los objetivos anuales. Dentro del mismo, se encuentran los siguientes servicios dirigidos a colaboradores:

- Consultas médicas, atención y gestión a la enfermedad no laboral.
- Primera atención y gestión al accidente de trabajo y seguimiento hasta su reincorporación laboral. En caso de una contingencia, se cuenta con la Unidad Interna de Respuesta Inmediata que corresponde al Área de Seguridad y Prevención.
- Reporte de accidentes ante Secretaría de Trabajo y Previsión Social para cumplimiento legal.
- Investigación de mecanismos de lesión en accidentes.
- Atención de urgencias médicas.
- Coordinación de Campañas de Salud.
- Ergonomía.
- Vigilancia epidemiológica para diagnóstico situacional de salud.
- Investigación en conjunto con el Área de Prevención para accidentes de trabajo.
- Control de peso y orientación nutricional.
- Control y gestión de medicamentos.
- Campañas de sensibilización sobre enfermedades crónico-degenerativas..
- Campañas de vacunación.

Acciones para la promoción de la salud y el bienestar

(403-6), (403-7), (11.9.7) y (11.9.8)

A partir del Plan de Salud Integral llevamos a cabo campañas de salud primarias y secundarias extensivas a familias y empresas extendidas. Asimismo, desarrollamos diversas acciones adicionales para fortalecer los servicios de salud:

- Convenios con hospitales y laboratorios médicos para descuentos en estudios y prioridad en la atención.
- Exámenes médicos voluntarios para la prevención de enfermedades y el cuidado de la salud para toda la plantilla.
- Pláticas mensuales de diversos temas de salud y riesgos psicosociales, disponibles para todos los colaboradores en formato virtual.

(403-7) y (11.9.8)

- El fomento constante del bienestar a través de sesiones formativas semanales y la sensibilización de una amplia variedad de aspectos como patologías crónicas, los buenos hábitos alimenticios, el tabaquismo, el cuidado de la salud dental, entre otros aspectos.
- Fomento de una cultura preventiva, salud holística y colaboración grupal.
- Control y supervisión de la ausencia al lugar de trabajo.
- Ejecución y divulgación de la Política de Riesgos Psicosociales y la Política de Salud y Seguridad.
- Campañas de vacunación y medidas preventivas contra enfermedades, en conjunto con el Instituto Mexicano del Seguro Social, como atención a enfermedades cardiovasculares, obesidad y sobrepeso, salud auditiva, visual y reproductiva.
- Consultas de nutrición y fomento de hábitos saludables.
- Evaluaciones clínicas.

Campañas de salud 2023

- Se realizaron 160 vacunaciones.
- Concurso de pérdida de peso de manera saludable.
- Participantes en el programa de prevención a la salud: 405 personas
- Participantes en campañas de promoción a la salud: 737 personas.

Atención psicológica

Con el propósito de mantener un seguimiento detallado de las observaciones y descubrimientos derivados de la evaluación de riesgos psicosociales conforme a lo establecido en la NOM-035-STPS-2018, hemos desarrollado un programa psicológico de seguimiento que incluye:

- Servicio individualizado de apoyo y acompañamiento a aquellos trabajadores que lo requieran, para abordar temas relacionados con el duelo, la ansiedad y el estrés postraumático.
- Atención de urgencias psicológicas.
- Implementación de auditorías internas y externas.
- Prevención de lesiones ergonómicas y estrés mediante pausas activas (físicas, lúdicas, de relajación).
- Pláticas semanales sobre una variedad de temas.
- Sesiones mensuales específicas sobre el contenido de la NOM-035, las cuales son obligatorias para todo el personal como parte de su difusión y conocimiento.
- Talleres especializados en temáticas requeridas para distintos sectores del corporativo, incluyendo dinámicas de integración y colaboración colectiva.
- Atención y seguimiento a denuncias psicosociales.

Campañas para promover la salud emocional en 2023

Abordamos los problemas de **salud emocional** prioritarios como estrés laboral y ansiedad. Asimismo, dimos continuidad y difusión a los temas psicosociales en cumplimiento con la NOM- 035-STPS.

- Implementación de evaluación bianual de NOM 035 (prevención de riesgos psicosociales).
- Colaboración activa con “Pienso y Vivo con Seguridad y Salud”.
- Realizamos el “Taller de tolerancia y control de estrés”, en colaboración con el área de Atención a Clientes.
- Desarrollo de talleres ocupacionales: Cine debate, arte terapia, etc.

Canal Violencia

(2-26)

En cumplimiento con nuestra Política de Prevención de Riesgos Psicosociales, ofrecemos atención y seguimiento a quejas relacionadas con prácticas contrarias al entorno organizacional favorable.

- Atendemos denuncias sobre violencia laboral, riesgos psicosociales o cualquier otra situación que se considere una amenaza.
- Garantizamos la confidencialidad en la gestión de la información proporcionada.

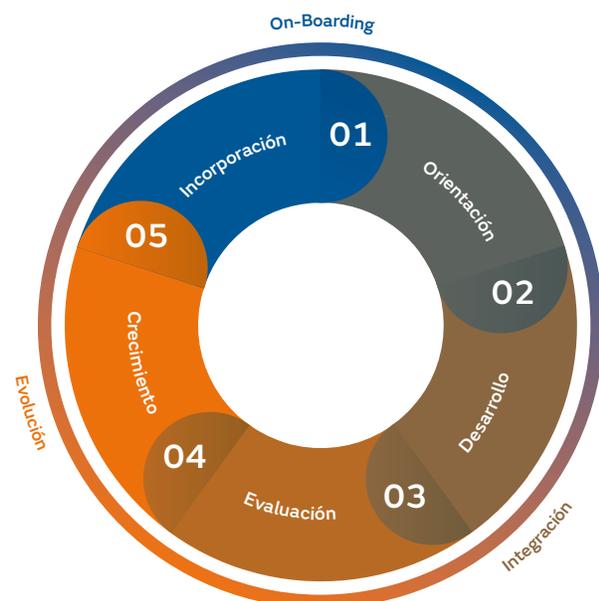
6.4 Desarrollo del talento

En Naturgy valoramos la experiencia y el conocimiento de nuestro personal y los alentamos a crecer profesionalmente dentro de la organización, brindándoles alternativas para desarrollarse y prosperar.

Estamos comprometidos con el crecimiento continuo de nuestro equipo. A través de un **Modelo integral de desarrollo de Capital Humano y la Política de Gestión del talento**, brindamos oportunidades de prepararse para los nuevos desafíos de la empresa y fomentamos el desarrollo profesional.

Este Modelo tiene el objetivo de contribuir con el aprendizaje y desarrollo de las capacidades, con impacto personal y en la organización.

Consta de cinco etapas, cada una con objetivos, alcances y responsabilidades definidas, las cuales son medidas y evaluadas. Está enfocado en atender las necesidades que deben cubrirse según los objetivos de la empresa en el corto, mediano y largo plazo.



- ▶ **Incorporación y Orientación:** Las primeras dos fases están orientadas a la adaptación eficiente al puesto, así como al entendimiento de los objetivos generales, de la unidad y los individuales.

- ▶ **Desarrollo:** Se ofrecen herramientas que ayuden a los empleados a adquirir o desarrollar habilidades que reporten un valor real al negocio.
 - Necesidades de talento a mediano y largo plazo.
 - Perfil de competencias.
 - Mapas de desarrollo.
 - Planes individuales de carrera.

- ▶ **Evaluación:** Medición de forma objetiva e integral de la conducta profesional, las competencias, el rendimiento y la productividad.
 - Evaluación 360°.
 - Mapa de sucesión.
 - Matriz de contribución.
 - *Assesment center*.

- ▶ **Crecimiento:** Cerrar un ciclo de desarrollo para el empleado, asegurando que las responsabilidades y condiciones de trabajo corresponden con las habilidades y competencias alcanzadas.
 - Reconocimiento.
 - Promoción.
 - Beneficios laborales.
 - Retención.

(404-1), (11.10.6) y (11.11.4)

Nivel de puesto	Horas de Capacitación			
	2022		2023	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Ejecutivo	477	145	490	252
Técnicos	3,828	1,534	5,592	2,346
Operativos	87	-	1,429	-
Total	4,392	1,679	7,511	2,598

6.5 Diversidad e igualdad de oportunidades

(3-3) y (406-1) y (11.11.7)

En Naturgy estamos comprometidos con los principios de igualdad de oportunidades, respeto a las personas, inclusión laboral y diversidad; con especial atención los procesos de recursos humanos y gestión de personal, sin discriminación de género. Nuestros compromisos están respaldados por políticas como:

- Política Global de Derechos Humanos.
- Política de Responsabilidad Corporativa.
- Política de Igualdad de Género.

Nuestro propósito está impulsado por un modelo de empresa orientado al cuidado y bienestar de las personas, como así lo certifica nuestro sello **EFR Global**, que reconoce los logros alcanzados en conciliación, bienestar y diversidad. De igual manera, la certificación “*Diversity Leading Company*” avala nuestras prácticas en diversidad e inclusión.

Fomentamos un equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral mediante diversas acciones:

- Facilidades para un entorno que promueve el equilibrio entre la vida personal y profesional, en un marco de igualdad y comunicación; conforme al **Modelo de Organización Saludable**.
- Equidad en las oportunidades, fomento de la diversidad y las condiciones para un crecimiento profesional.
- Impulsamos el conocimiento de los derechos humanos en nuestro ámbito de actuación, apoyando iniciativas internacionales como los 10 Principios del Pacto Mundial, a través de proyectos como la **Escuela de Sostenibilidad**.
- Programas de capacitación y crecimiento profesional acordes a habilidades y conocimientos, a partir del **Modelo integral de desarrollo de capital humano**.
- Un entorno laboral estimulante, que garantiza el respeto y la escucha a los empleados y valora sus contribuciones, a través de la cultura organizacional y programas como *Happy Force*.
- Objetivos claros, liderazgo efectivo, remuneraciones atractivas y el reconocimiento de resultados positivos.

El Canal de Denuncias es el mecanismo a través del cual se pueden notificar conductas indebidas reales o sospechosas relacionadas con el **Código Ético**, que puedan afectar a nuestra empresa o al bienestar de las personas. Dentro del mismo, se incluye el reporte y levantamiento de denuncias sobre acoso, discriminación, protección de datos personales, derechos y protección de personas, daños ambientales graves o conflictos de intereses. En 2023 no tuvimos denuncias sobre vulneración de Derechos Humanos ni de discriminación.

Programa *Flex&Lead* para mujeres jóvenes con perfil STEM

Es una medida dirigida principalmente a brindar oportunidades a mujeres jóvenes para su desarrollo en el sector energético, cumpliendo con los objetivos de Naturgy de aumentar el número de colaboradoras en el equipo

Este Programa busca la contratación de mujeres con perfil STEM, orientadas a la agilidad, flexibilidad, colaboración y habilidades digitales. En 2023, el 100% de las contrataciones fueron de esta modalidad (24 mujeres); para 2024, se prevén 14 y para 2025, 11 más. El objetivo es incorporar a 49 mujeres jóvenes a 2025.

Permisos de maternidad y paternidad

(401-3) y (11.10.4)

Permiso parental (número de casos)	Hombres			Mujeres			Total
	< de 30 años	30 y 50 años	> de 50 años	< de 30 años	Entre 30 y 50 años	> de 50 años	
2022	0	6	0	1	6	0	13
2023	0	7	0	2	6	0	15
Total	0	13	0	3	12	0	18

6.6 Contribución y participación social y relaciones con la comunidad

(3-3) y (2-25)

En Naturgy, es fundamental que el crecimiento económico esté ligado al bienestar social de las comunidades en las que estamos presentes.

El diálogo abierto y continuo con la sociedad es clave para comprender sus necesidades y expectativas, y así poder tomar decisiones informadas que nos beneficien a todos.

La interacción y la colaboración con las comunidades está guiada por nuestra **Política de Responsabilidad Corporativa** y el **Código Ético**.

Relación con las comunidades

(2-26), (413-1) y (11.15.2)

Colaboramos con las comunidades para gestionar los impactos de nuestra actividad y como parte de nuestro compromiso para garantizar una operación responsable y segura.

El **Área de Gestión Social** se encarga de establecer relaciones con grupos de interés en áreas urbanas y rurales. Realiza actividades de gestión social y establece vínculos con autoridades, comités vecinales, cuerpos de bomberos y protección civil a través de un **Protocolo de Acción**.

Este Protocolo contempla dos etapas:

- › Fase inicial: Nos dedicamos a comprender a fondo a las comunidades involucradas.
- › Segunda fase: Ejecutamos un plan de acción que fomenta el diálogo social y el seguimiento a los acuerdos.

Durante el plan de acción impulsamos iniciativas para agilizar el diálogo, difundir información sobre nuestra actividad, desmitificar conceptos erróneos sobre el gas natural y nuestro servicio a través de diversas acciones:

- Modulaciones casa por casa con visitas en la zona de influencia de los proyectos para conocer a los vecinos y entender sus necesidades. En 2023 realizamos 29 modulaciones.
- Celebración de reuniones de trabajo con representantes de comités ciudadanos.
- Brindamos información clara a través de sesiones informativas y difusión de trípticos. Enfocamos nuestros esfuerzos en explicar y concienciar sobre el gas natural a las comunidades para que las personas conozcan sus beneficios y cómo usarlo de forma segura.
- Damos a conocer actividades de la compañía, antes y después de la construcción de la red de distribución.
- Usamos diversos canales como publicación de información de los proyectos en redes sociales y códigos QR en puntos estratégicos.
- Invertimos en las comunidades; ofrecemos apoyos institucionales y comunitarios como proyectos de mejora del entorno.

El diálogo fluido y permanente con la sociedad nos permite conocer las expectativas y los intereses de las comunidades locales, lo que facilita su involucración y participación, y asegura su aceptación en el entorno y la colaboración con los diversos agentes.

Contribución al desarrollo económico y social

(3-3), (201-1), (203-1), (11.21.2) y (11.14.4)

En Naturgy asumimos el compromiso de contribuir al desarrollo económico y social de las comunidades donde tenemos presencia, mediante:

- › Cumplimiento de nuestras obligaciones tributarias a través del pago de impuestos. En 2023 ascendieron a la cantidad de 1,059 millones de pesos.
- › Compra local, al adquirir bienes y servicios de proveedores. En el 2023 el 93,52% de nuestros proveedores provinieron de la comunidad local. A través de la creación de empleo y el pago de salarios y beneficios a empleados por valor de 381 millones de pesos.
- › Entre los compromisos de Naturgy con la comunidad está la de continuar apostando por el negocio. Así en 2023 se alcanzaron 1,294 millones de pesos en inversiones, generando derrama económica indirecta, además de asegurar el correcto mantenimiento y operación.

Patrocinios y donativos		
Año	Área de actuación	Aportación (MXN)
2022	Social	284,425.20
	Medio ambiente /energía	68,658.00
	Total	353,083.20
2023	Social	99,110.00
	Medio ambiente /energía	693,226.00
	Total	792,336.00

Como parte del alcance de Organización Saludable, en 2023 llevamos a cabo acciones de salud y bienestar en las comunidades donde operamos.

De manera concreta, elaboramos un folleto con información sobre la prevención de las principales enfermedades que nos afectan como mexicanos: Hipertensión Arterial, Diabetes, Obesidad e infecciones respiratorias agudas. Distribuimos 3,760 trípticos en los centros de atención a clientes de México y Monterrey.

Asimismo, a las personas de más de 60 años que viven en zonas consideradas de marginación social (dado el valor de los inmuebles en los que residen), y que realizan un consumo promedio de gas de 20 m³ al mes, aplicamos una menor tarifa por su consumo. Estos clientes fueron 13,698 en 2023.

Para 13, 698 clientes, **personas mayores de 60 años** que viven en zonas consideradas de marginación social, **se aplica una menor tarifa.**

Colecta y voluntariado, Unidos por Acapulco

El 24 de octubre de 2023, el Huracán Otis devastó la costa de Guerrero. Como equipo, nos sumamos a la causa con una colecta entre nuestros colaboradores, para el acopio de materiales de aseo y alimentos no perecederos para la población.

Adicional, 10 de nuestros colaboradores participaron en tareas de voluntariado asistiendo a la Cruz Roja a empacar las despensas.

Kilómetros de energía solidaria

Kilómetros de energía es una acción que, desde una base solidaria, fomentó la actividad física al convertir los kilómetros recorridos por los colaboradores de Naturgy en una donación económica a una entidad de carácter social.

A través de esta iniciativa, Fundación Naturgy donó a la Cruz Roja de México el equipamiento total de una ambulancia por valor de más de 70,000 pesos mexicanos; que sirvió para renovar el parque vehicular de Guerrero.

Semana del voluntariado

Celebramos la Semana del Voluntariado del 16 al 21 de octubre, coincidiendo con la conmemoración de tres días mundiales de especial atención para la Fundación Naturgy,

- Día Mundial de la Erradicación de la pobreza, 17 de octubre,
- Día Mundial de la Protección de la Naturaleza, 18 de octubre.
- Día Mundial del Ahorro de Energía, 21 de octubre.

6.7 Cadena de suministro

(2-6), (2-23), (3-3), (201-1), (204-1), (11.21.2) y (11.14.6)

En Naturgy valoramos profundamente la colaboración con nuestros proveedores, a quienes consideramos socios estratégicos con un papel fundamental en nuestra operación y modelo de negocio. Buscamos establecer relaciones sólidas basadas en la confianza mutua, el profesionalismo y la responsabilidad compartida. Trabajamos para lograr objetivos comunes y brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes.

Para lograrlo, llevamos a cabo un proceso de evaluación alineado a nuestro compromiso con la Responsabilidad Corporativa. En el mismo, nos aseguramos de que cada proveedor comparta los valores de la compañía, además de que cumplan con las condiciones sociales y medioambientales establecidas por los estándares que regulan nuestra actividad. Estos lineamientos aseguran que nuestras decisiones sean justas, éticas, eficientes y coherentes con nuestros valores corporativos.

Nuestros procesos de compra se fundamentan en la transparencia y la imparcialidad, a través de políticas y procesos de actuación que guían nuestras operaciones, tales como:

- › Código Ético del Proveedor.
- › Política Global de Contratación Externa.
- › Política Global de Proveedores.
- › Procedimiento General de Compras.

La **Política Global de Proveedores** establece las bases para promover una gestión responsable de la cadena de suministro, asegurando los principios de sostenibilidad en los procesos de compra y contratación. De manera particular, garantiza cuestiones fundamentales como el comportamiento ético, los derechos humanos y laborales, la transparencia, la oportunidad plena y justa, el respeto por los intereses de las partes interesadas, el respeto por el principio de legalidad y las normas internacionales de comportamiento, el enfoque a las necesidades, la integración y la mejora continua.

Se ha incorporado la medición de la huella de carbono como un criterio de calificación adicional para los proveedores participantes en un proceso de licitación en las actividades más representativas de la empresa.

Proveedores	2022	2023
Pedidos emitidos	1,332	2,121
% de compra local	95.00	93.52
Proveedores con los que existen contratos vigentes	333	355
Volumen total de compra adjudicado (millones de pesos)	1,168	2,234

Los proveedores que realicen la medición de la huella de carbono derivado de la realización de sus actividades cuentan con un criterio adicional para ser seleccionados.

El **Área de Pedidos y Compras** se encarga de vigilar el cumplimiento conforme a las directrices y procedimientos establecidos, a través de una serie de acciones:

- 1. Seleccionar proveedores**, a través de un meticuloso proceso de evaluación, detectando servicios o actividades críticas que puedan impactar en nuestras operaciones. Buscamos proveedores confiables y que cumplan con nuestros estándares de calidad.
- 2. Clasificar proveedores** en función de una evaluación de su nivel de riesgo y de acuerdo con los estándares de seguridad y salud establecidos.
- 3. Desarrollar estrategias** de mejora mediante el diálogo con los proveedores. Creamos planes de acción a futuro para implementar estrategias que beneficien a ambas partes.
- 4. Cumplir con los lineamientos legales, regulaciones aplicables y de sostenibilidad**; con la prioridad de reducir riesgos y alcanzar resultados óptimos, nuestras decisiones están alineadas con las estrategias ambiental, social, de seguridad y salud del grupo.

(308-2), (414-1), (414-2), (11.10.8) y (11.10.9)

Evaluación	Número de proveedores evaluados en 2022	%	Número de proveedores evaluados en 2023	%
Muy malo	0	0.0	8	2.80
Regular	3	4.3	43	15.30
Aceptable	9	13.0	226	80.40
Bueno	43	62.3	4	1.40
Total	69	79.6	281	100



Cuidado del Medio Ambiente

Somos conscientes del reto del cambio climático y por ello, estamos trabajando intensamente en un negocio orientado hacia la transición energética y la protección del medio ambiente, mediante el desarrollo de una estrategia de descarbonización y la exploración de nuevas oportunidades.

A través del uso de gases renovables como el biometano, buscamos desarrollar un modelo de negocio sostenible y sustentable.



7.

Cuidado del Medio Ambiente

(3-3)

- 7.1 Cumplimiento ambiental.
- 7.2 Cambio climático y transición energética.
- 7.3 Biodiversidad y capital natural.

Somos conscientes de los retos y oportunidades que tenemos para el cuidado del medio ambiente, así como del impacto de nuestra actividad en el entorno natural.

Para una empresa del sector energético como Naturgy, uno de los principales retos es combatir el cambio climático, liderando la transición energética y reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero, lo anterior, con total alineación con el Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Es por esto que, en el desarrollo de nuestra actividad, nuestras principales líneas de actuación tienen como objetivo garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental, reducir el impacto ambiental, mitigar el cambio climático, preservar la biodiversidad del entorno, optimizar el consumo de los recursos naturales, prevenir la contaminación e impulsar la mejora continua, yendo más allá de lo que establecen las normativas aplicables.

La **Política Global de Medio Ambiente** establece nuestro desarrollo ambiental sostenible y la **Política de Responsabilidad Corporativa** define nuestra acción medioambiental mediante la ecoeficiencia, el uso racional de los recursos naturales y energéticos, la minimización del impacto ambiental, el fomento de la innovación y el uso de las mejores tecnologías y procesos disponibles.

Trabajamos en cuatro ejes:

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

Nuestro modelo de gobernanza y gestión ambiental tiene como objetivos:

1. Garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental y de requisitos voluntarios más exigentes; anticipando la adaptación a las nuevas regulaciones.
2. Prevenir la contaminación y reducir los impactos ambientales a lo largo de la cadena de valor, mediante la formación de los empleados, fomentando su implicación y la de las empresas colaboradoras y demás partes interesadas.
3. Integrar el medio ambiente en la gestión de riesgos y oportunidades, en las decisiones estratégicas, y en las fusiones y adquisiciones de activos, a través de la realización de due diligence ambientales.
4. Establecer objetivos que impulsen la mejora continua en el desempeño ambiental.

5. Disponer de un sistema de gestión ambiental auditado externamente y certificado de acuerdo con los criterios de la **Política Global del Sistema Integrado de Gestión**.
6. Impulsar la transparencia en línea con los estándares internacionales de reporte para facilitar la comunicación con nuestros grupos de interés.
7. Apoyar la difusión de conocimiento y sensibilización en materia de energía y medio ambiente e impulsar un diálogo constructivo con gobiernos, ONGs, universidades, clientes y demás grupos de interés.

En el **Plan Estratégico y Plan de Sostenibilidad 2021-2025** se concretan los objetivos medioambientales que nos guían en el desempeño diario para continuar la transición hacia un modelo de economía circular, baja en carbono y digital, para garantizar a nuestros clientes energía competitiva y respetuosa con el medio ambiente.

7.1 Cumplimiento ambiental

(2-23) y (2-27)

En Naturgy México nos dedicamos a la continuidad del suministro de gas natural mediante la planeación del diseño, la construcción, la operación, el cierre, el desmantelamiento y el abandono de los sistemas de distribución de gas natural en diferentes zonas geográficas de México.

Debido al manejo de hidrocarburos, nuestro negocio constituye una actividad de alto riesgo, lo cual amerita la obtención de diversos permisos para la implementación del sistema de distribución.

Con relación a lo anterior, nuestra actividad como distribuidores de gas natural está sujeta a lo establecido en la NOM-003-ASEA-2016 Distribución de Gas Natural y Gas Licuado de Petróleo por Ductos y la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente y sus diversos reglamentos.

Conforme a dicha regulación, se requieren autorizaciones de impacto y riesgo ambiental para cada uno de los proyectos que se llevan a cabo en las distintas Zonas Geográficas de Distribución de Gas Natural.

El cumplimiento de los requerimientos legales en materia ambiental está implementado por el **Área de Planificación, Calidad y Seguridad**, a través del cumplimiento de varios objetivos:

1. **Gestionar los estudios de impacto ambiental** respecto a los proyectos. Entre los que se encuentran extender nuevas redes de gas y el desarrollo de las infraestructuras actuales, así como realizar el seguimiento del cumplimiento de aquellas autorizaciones otorgadas con condicionantes ambientales que requieran reportes periódicos. Asimismo, se encarga de las notificaciones y auditorías por parte de la Agencia de Seguridad, Energía y Ambiente (ASEA).
2. Establecer, mantener y dar seguimiento al **Sistema de Administración y Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente (SASISOPA)**, y a las Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los lineamientos para la conformación, implementación y autorización de los sistemas de administración de seguridad industrial, seguridad operativa y protección al medio ambiente aplicables al sector hidrocarburos para los temas de medio ambiente, calidad y prevención, y que a su vez, cumplen con estándares internacionales.

Este sistema cumple con los requisitos de tres normas internacionales, como la ISO 9001 para la gestión de la calidad; ISO 14001 que establece los criterios para un sistema de gestión del medio ambiente y la ISO 45001, que cumple los requisitos para las mejores prácticas de salud y seguridad ocupacional. Dichos estándares se encuentran actualmente certificados.

3. Dar seguimiento a la planificación y cumplimiento de la normativa gestionando los planes, programas y manuales de operación y mantenimiento de la infraestructura, así como del seguimiento del cumplimiento legal ante las unidades de verificación para la obtención de los dictámenes de operación y mantenimiento.

De igual manera, a través de la Política de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente (SASISOPA) se establecen otros compromisos como:

- › Promover la identificación de peligros, la jerarquización y control de riesgos, así como la prevención y cuantificación de los impactos ambientales, eliminar peligros y reducir riesgos de trabajo.
- › Proteger y promover los ambientes de trabajo saludables.
- › Contribuir con la protección del medio ambiente, incluyendo la prevención de la contaminación.
- › Cumplir con los requisitos legales, normativos y otros requisitos aplicables a Naturgy y que los contratistas, subcontratistas, proveedores y prestadores de servicios, cumplan con la normativa que les aplique.
- › Promover la consulta y participación del personal de Naturgy, los representantes de los trabajadores, contratistas, subcontratistas, prestadores de servicios y proveedores, así como de otras partes interesadas en el Sistema de Administración.
- › Proporcionar condiciones de trabajo seguras, saludables y comprometidas con el entorno para la prevención de lesiones y deterioro de la salud.
- › Lograr para la organización y sus partes interesadas una cultura de bienestar. Promover estilos de vida saludables y mejorar la salud y seguridad de los integrantes de Naturgy en el ámbito personal, familiar y comunitario.
- › Mejorar continuamente nuestro Sistema de Administración.

La **Política del SASISOPA** ha sido actualizada en 2023 conforme al Estándar Organización Saludable.

A la fecha del presente Informe, en Naturgy México S.A. de C.V. y Comercializadora Metrogas S.A. de C.V., no hemos tenido contingencias ambientales, sanciones administrativas, ni multas.

7.2 Cambio climático y transición energética

(3-3)

Somos conscientes del reto del cambio climático y por ello, estamos trabajando intensamente en un negocio orientado hacia la transición energética y la protección del medio ambiente, mediante el desarrollo de una estrategia de descarbonización y la exploración de nuevas oportunidades. A través del uso de gases renovables como el biometano, buscamos desarrollar un modelo de negocio sostenible y sustentable.

Nuestra **Política Global de Medio Ambiente** constituye los mecanismos para actuar frente al cambio climático y establece indicadores en los cuatro ejes ambientales estratégicos. Estos, son reportados externamente a través de informes públicos como el Informe de Responsabilidad Corporativa o el Informe Integrado de Gestión, o a través de cuestionarios para índices de sostenibilidad y agencias de rating tales como el *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), CDP, FTSE, *Sustainalytics*, *Vigeo*, MSCI, etc.

Nuestra actuación engloba varios ejes tales como la medición y reducción de emisiones, el desarrollo de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética y la aplicación de nuevas tecnologías.

- A lo largo de 2023 continuamos trabajando en la estrategia de descarbonización, en la optimización de nuestros procesos productivos, y explorando oportunidades a futuro para nuestros clientes con soluciones que contribuyan al desarrollo sostenible y al bienestar de México.
- Estamos desplegando distintas acciones para desarrollar los gases renovables como palanca para la descarbonización del gas natural e impulsar la economía circular, principalmente a través del biometano, producido a partir de residuos orgánicos.
- A través de nuestro plan de inversiones que asciende a un monto de 1,294 millones de pesos en 2023.

Consumo energético dentro de la organización

(302-1) y (11.1.2)

Energía consumida en la organización en GJ	2022	2023
Electricidad consumida en los centros de trabajo	4,012.64	4,238.40
Electricidad consumida en proceso	1,693.44	1,458.10
Gas natural vehicular consumido en flota propia	1,812.54	4,046.75
Gasolina consumida en flota propia	14,903.91	16,395.61
Diésel consumido en flota propia	421.463	981.27
Total	22,843.99	27,120.13

El incremento en el consumo energético de 2022 a 2023 se debe a una mayor actividad de nuestras operaciones, derivada del fin de las restricciones por la pandemia de COVID-19.

Medidas para reducir el consumo energético

Desarrollamos diversas iniciativas adicionales con el objetivo de reducir el consumo energético y la huella ambiental:

- Toda la iluminación en las oficinas es completamente Led.
- Sanitarios ahorradores con descarga mínima de agua.
- Uso de papel ecológico para imprimir y campañas internas para reducir el número de impresiones.
- Flota vehicular que circula con adecuaciones para utilizar gas natural y gasolina, lo cual reduce las emisiones emitidas a la atmósfera.
- Reciclamos y separamos basura.

Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

(305-1), (305-2), (11.1.5), (11.1.6) y (11.1.7)

Nuestra Política Global de Medio Ambiente, establece los mecanismos para actuar frente al cambio climático. Dentro de nuestra operación actuamos en varios ámbitos: la medición y reducción de emisiones, el desarrollo de energías bajas en carbono y renovables, la promoción del ahorro y la eficiencia energética y la aplicación de nuevas tecnologías.

En cumplimiento con la Ley General de Cambio Climático de México presentamos nuestras Cédulas de Operación Anual (COA), instrumentos de gestión creados por la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT), que tienen como finalidad recopilar e integrar la información sobre emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Las Cédulas de Operación Anual incluyen las emisiones de alcance 1 y 2. Las emisiones de alcance 3 no se reportan, debido a que no existe en México una regulación de una metodología de aplicabilidad para el sector de hidrocarburos.

COA Federal Naturgy México S.A. de C.V. y Comercializadora Metrogas S.A. de C.V.		
Total de emisiones (tcO₂e)		
Zona Geográfica de Distribución	2022	2023
León	225.85	225.85
Irapuato	227.55	227.55
Silao	227.55	227.55
Salamanca	227.51	227.51
Celaya	227.84	227.84
Lagos de Moreno	227.51	227.51
Aguascalientes	227.52	227.52
San Luis Potosí	227.54	227.54
Zacatecas	227.51	227.51
Saltillo	227.53	227.53
Monterrey	227.62	227.62
Metrogas CDMX	227.53	227.53
Toluca	225.87	225.87
Nuevo Laredo	227.51	227.51
Total	3,182.44	3,182.44

Reducción de las emisiones de GEI

A lo largo de 2023 hemos estado trabajando en la estrategia de descarbonización para reducir las emisiones de GEI.

Asimismo estamos implementando un requisito legal para contabilizar las emisiones fugitivas en la infraestructura de distribución de gas natural, Programa para la Prevención y el Control Integral de las Emisiones de Metano (PPCIEM) del Sector Hidrocarburos.

Intensidad de las emisiones

(305-4) y (11.1.8)

Emisiones de GEI (tcO ₂ eq)	2022		2023		
	Importe neto de cifra de negocio (millones de pesos)	Ratio (tcO ₂ e q / Importe neto de cifra de negocio)	Importe neto de cifra de negocio (millones de pesos)	Ratio (tcO ₂ e q / Importe neto de cifra de negocio)	
3,182.44	2,096.57	1.51	3,182.44	1,986.37	1.60

Nota: Se incluyen las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 que se reportan en nuestras Cédulas de Operación Anual (COA).

La variación en el incremento de la intensidad de emisiones se debe al cambio en la magnitud del importe neto de negocio causado por las variaciones en el precio del gas natural en molécula.

Gestión de residuos

(306-1), (306-2), (11.5.2) y (11.5.3)

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

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

Debido a la naturaleza de nuestra actividad, generamos residuos en nuestra operación. Con apego a nuestras obligaciones legales, llevamos a cabo diferentes procesos para controlar y manejar de manera adecuada y responsable los mismos, conforme a sus características e impacto.

El objetivo principal es minimizar el efecto negativo en el medio ambiente y la salud pública. Para alcanzarlo, promovemos dentro de nuestros grupos de interés la reducción, reutilización, reciclaje y correcta disposición final de los residuos. Asimismo, realizamos tareas de formación con nuestro personal para que se encuentren capacitados para hacer un correcto manejo de estos.

En 2023, aumentó el volumen de residuos peligrosos debido a la mayor actividad de nuestras operaciones y para dar el mantenimiento adecuado que protege los sistemas de distribución y la calidad del gas que suministramos a nuestros clientes.

En cuanto a la matriz de identificación de aspectos y evaluación de efectos ambientales, tenemos detallados los impactos significativos en situaciones normales y de emergencia.

(306-3), (306-4), (306-5), (11.5.4), (11.5.5) y (11.5.6)

Residuos generados (Tm)	No destinados a eliminación		Destinados a eliminación	
	2022	2023	2022	2023
Peligrosos	0	0	2.648	4.64
No peligrosos	100.26	39.986	75.189	126.055
Total	100.26	39.986	77.837	130.695

Residuos no peligrosos (Tm)	2022	2023	Tratamiento
No destinados a eliminación			
Madera	2.39	33.99	Reciclaje
Chatarra	97.87	5.99	Reciclaje
Total	100.26	39.98	
Destinados a eliminación			
Medicamento caduco	0.009	0.005	Incineración
Asimilables a urbanos	75.18	126.05	Vertedero
Total	75.189	126.055	

Residuos peligrosos (Tm)	2022	2023	Tratamiento
Destinados a eliminación			
Aceite usado	0.040	0.046	Incineración
Envases vacíos contaminados	0.249	0.272	Incineración
Residuos sólidos con hidrocarburos	1.823	1.058	Incineración
Pilas, baterías y acumuladores	0.397	0.914	Incineración
Absorbentes, aislantes y materiales de filtración	0.07	1.542	Incineración
Hidrocarburos más agua	0	0.804	Incineración
Lámparas fluorescentes	0.069	0.004	Incineración
Biosanitarios (punzocortantes)	0	0.001	Incineración
Total	2.648	4.641	Incineración



7.3 Capital natural y biodiversidad

(304-1), (304-2), (11.4.4) y (11.4.3)

La conservación de la biodiversidad es crucial para garantizar la sostenibilidad del planeta y el bienestar humano.

En Naturgy entendemos que la lucha contra el cambio climático debe vincularse con el impulso de la restauración del capital natural y la biodiversidad, a través de iniciativas alineadas con la prevención, reducción y compensación de los impactos de nuestra actividad.

Es por esto que el capital natural y la biodiversidad forman parte de los cuatro ejes estratégicos que se establecen en nuestra Política de Medio Ambiente.

La estrategia de biodiversidad se integra en la estrategia de negocio con base en los ejes clima, naturaleza y personas. Está encaminada a lograr los siguientes objetivos:

- Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, transformando el negocio de gas hacia un modelo cada vez más descarbonizado.
- Protección de la biodiversidad en los emplazamientos de las instalaciones.
- Creación de capital natural y restauración de ecosistemas para maximizar la captura de CO₂ y la neutralización de emisiones, asegurando la protección de la fauna y flora autóctonas y maximizando los beneficios para las comunidades locales.
- Una transición justa, maximizando los beneficios de la transición hacia una economía baja en carbono y minimizando los impactos negativos sobre la actividad, los trabajadores y las comunidades locales.

No se cuenta con actividades en sitios protegidos. En cuanto a nuestro movimiento, productos y servicios, ninguno ha provocado impactos significativos en la biodiversidad.





8.

Acerca de este informe

(2-1), (2-2), (2-3), (2-4) y (2-5)

Por medio del presente documento, Naturgy México S.A. de C.V. informa de manera voluntaria sobre sus resultados relevantes respecto al impacto en cuestiones ambientales, sociales, económicas y de gobierno (ASG), en el desarrollo de su actividad.

Alcance de la información

En este Informe de Sostenibilidad, mostramos la información y los datos correspondientes al negocio de distribución y comercialización de gas natural en el ejercicio anual iniciado el 1 de enero de 2023 y terminado el 31 de diciembre de 2023, con información evolutiva desde 2022.

Esta entrega representa el sexto Informe de Sostenibilidad que realizamos y presentamos de manera anual desde 2018, conforme a nuestro compromiso con la sostenibilidad y la transparencia de la información.

No se ha producido ninguna actualización de la información respecto del Informe anterior.

Estándares y principios empleados

Elaboramos el presente Informe de Sostenibilidad de conformidad a los estándares de la *Global Reporting Initiative* (GRI Standards) y el estándar sectorial GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021. De manera adicional a los asuntos materiales indicados por dicho esquema, identificamos otros contenidos relevantes para la actividad y naturaleza de Naturgy México.

Incorporamos contenidos solicitados por la *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) del negocio de distribución y comercialización de gas. Asimismo, damos cuenta de la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por la Asamblea General de Naciones Unidas y los Diez Principios de Pacto Mundial.

Verificación externa

El Informe de Sostenibilidad ha sido verificado por Redes Sociales en Línea Timberlan S. A. de C.V., entidad independiente y con experiencia en verificación de la información.

Punto de contacto

En caso de que el lector requiera mayor información sobre nuestra división de energía eléctrica, podrá consultarla en el "Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023" del Grupo Naturgy.

Para más detalles sobre nuestro negocio de gas o temas relacionados con nuestra estrategia de sostenibilidad, podrá consultarlo con Mauro Ernesto Juárez Bautista, Director de Comunicación y Relaciones Institucionales al correo: mjuarez@naturgy.com

Oficinas corporativas:

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

Anexos

1. Índice de Contenidos GRI
2. Índice de los 10 Principios de Pacto Mundial
3. Carta de verificación



Declaración de uso Naturgy México ha elaborado el Informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

GRI 1 Utilizado GRI 1: Fundamentos 2021

Estándares sectoriales aplicables GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021

Estándar GRI	Contenido	Página	Respuesta directa /Omisión	Estándar Sectorial	ODS
GRI 2 CONTENIDOS GENERALES 2021					
1. LA ORGANIZACIÓN Y SUS PRÁCTICAS DE REPORTE					
2-1	Detalles organizacionales	24, 26			
2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes	75			
2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	75			
2-4	Actualización de la información	75			
2-5	Verificación externa	75			
2. ACTIVIDADES Y TRABAJADORES					
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	24, 28,34, 61			
2-7	Empleados	47			
2-8	Trabajadores que no son empleados	En Naturgy no contamos con trabajadores que no son empleados.			
3. GOBERNANZA					
2-9	Estructura de gobernanza y composición	24, 38	Para mayor referencia, se puede consultar el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023 de Grupo Naturgy: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/ Págs. 118-129.		
2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	24	Para mayor referencia, se puede consultar el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023 de Grupo Naturgy: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/ Págs. 118-129.		
2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	13	Para mayor referencia, se puede consultar el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023 de Grupo Naturgy: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/ Págs. 104 y 118-129.		
2-12	Función de máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	13, 38	Para mayor referencia, se puede consultar el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023 de Grupo Naturgy: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/ Págs. 104 y 118-129.		

2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de impactos		Para mayor referencia, se puede consultar el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023 de Grupo Naturgy: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/ Págs 104 y 118-129.
2-14	Función del máximo órgano en la presentación de informes de sostenibilidad	13	Para mayor referencia, se puede consultar el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023 de Grupo Naturgy: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/ Pág 118-129.
2-15	Conflictos de interés	38	Para mayor referencia, se puede consultar el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023 de Grupo Naturgy: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/ Págs 104 y 118-129.
2-16	Comunicación de inquietudes críticas	32, 39	Para mayor referencia, se puede consultar el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023 de Grupo Naturgy: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/ Págs 108, 335, 373.
2-17	Conocimientos colectivos del máximo orden órgano de gobierno		Para mayor referencia, se puede consultar el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023 de Grupo Naturgy: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/ Pág 118-129.
2-18	Evaluación del desempeño de máximo órgano de gobierno		Para mayor referencia, se puede consultar el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023 de Grupo Naturgy: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/ Pág 118-129.
2-19	Políticas de remuneración		Para mayor referencia, se puede consultar el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023 de Grupo Naturgy: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/ Pág 120-128.
2-20	Proceso para determinar la remuneración		Para mayor referencia, se puede consultar el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023 de Grupo Naturgy: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/ Pág 127.

	Ratio de compensación total anual		Para mayor referencia, se puede consultar el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023 de Grupo Naturgy: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/ Págs 104 y 118-129.
2-21			

4. ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS

2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5	
2-23	Compromisos y políticas	12, 34, 38, 39, 41, 42, 61, 67	
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	12, 13, 38	
2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	32, 58	
2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	31, 32, 55, 58	
2-27	Cumplimiento de la legislación y de las normativas	34, 38, 42, 50, 67	No ha habido ningún caso de incumplimiento significativo de la legislación y las normativas durante el periodo objeto del Informe, ni multas o sanciones no monetarias.
2-28	Afiliación a Asociaciones	21	

5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	18, 20	
2-30	Convenios de negociación colectiva		Para mayor referencia, se puede consultar el Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera 2023 de Grupo Naturgy: https://www.naturgy.com/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/ Pág. 345.

GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021

3-1	Proceso para determinar los temas materiales	20	
3-2	Lista de temas materiales	21	

TEMAS MATERIALES

SEGURIDAD LABORAL Y BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES

GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021

3-3	Gestión de los temas materiales	42, 46, 48, 50	11.9.1
-----	---------------------------------	----------------	--------

GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018

403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	42, 50	11.9.2	ODS 3 y 8
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	50	11.9.3	ODS 3 y 8
403-3	Servicios de Salud en el trabajo	53	11.9.4	ODS 3 y 8
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	50	11.9.5	ODS 3 y 8
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	51	11.9.6	ODS 3 y 8
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	49, 53	11.9.7	ODS 3 y 8

403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	49, 53, 54	11.9.8	ODS 3 y 8
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	50	11.9.9	ODS 3 y 8
403-9	Lesiones por accidente laboral	52	11.9.10	ODS 3 y 8
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016				
404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	56	11.10.6 11.11.4	ODS 1, 4, 5, 8, 9 y 10
CONTRIBUCIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021				
3-3	Gestión de los temas materiales	59, 61		
GRI 418: MARKETING Y ETIQUETADO 2016				
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	34		ODS 11
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		No ha habido ningún caso de incumplimiento relacionado con la información y el etiquetado	ODS 11
GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016				
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	61	11.14.6	ODS 1, 5, 8, 9 y 10
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	62		ODS 3, 11, 12 y 13
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016				
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	62	11.10.8	ODS 1, 5, 8, 9 y 10
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	62		ODS 8, 12 y 13
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021				
3-3	Gestión de temas materiales	57	11.1.1	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016				
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	25, 47	11.11.5	ODS 4, 5, 8 y 10
GRI 401: EMPLEO 2016				
401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación del personal	47	11.10.2	ODS 1, 4, 5, 8, 9 y 10
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	49	11.10.3	ODS 8, 10 y 11
401-3	Permiso parental	58	11.10.4	ODS 4, 5, 8 y 10
CAMBIO CLIMÁTICO Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA				
3-3	Gestión de los temas materiales	66, 68		
GRI 302: ENERGÍA 2016				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	69	11.1.2	ODS 7 y 13

GRI 305: EMISIONES 2016				
305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	70	11.1.5	ODS 13
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	70	11.1.6	ODS 13
305-4	Intensidad emisiones GEI	71	11.1.8	ODS 13
ECONOMÍA CIRCULAR Y ECOEFICIENCIA				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021				
3-3	Gestión de los temas materiales	42	11.4.1	
GRI 306: RESIDUOS 2020				
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	71	11.5.2	ODS 3, 6, 12, 14 y 15
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	71	11.5.3	ODS 3, 6, 12 y 15
306-3	Residuos generados	72	11.5.4	14 y 15
306-4	Residuos no destinados a eliminación	72	11.5.5	ODS 3, 6, 12, 14 y 15
306-5	Residuos destinados a eliminación	72	11.5.6	ODS 3, 6, 12, 14 y 15
BIODIVERSIDAD Y CAPITAL NATURAL				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021				
3-3	Gestión de los temas materiales	68, 69, 72	11.4.1	
GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016				
304-1	Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	72	11.4.4	ODS 6, 12, 14 y 15
304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	73	11.4.3	ODS 6, 12, 14 y 15
CONTINUIDAD DE NEGOCIO				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021				
3-3	Gestión de temas materiales	38, 40, 42, 43	11.20.1	
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	33, 43		ODS 11 y 12
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016				
205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	39	11.20.2	ODS 16
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	39	11.20.3	ODS 16
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	39	11.20.4	ODS 16
DERECHOS HUMANOS				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021				
3-3	Gestión de temas materiales	58	11.11.1	

GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016				
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	57	11.11.7	ODS 4, 5, 8 y 10
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016				
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	58	11.15.2	ODS 1, 3, 5, 6, 11
CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021				
3-3	Gestión de temas materiales	34, 40		
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE				
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	34		ODS 11 y 12
INVERSIÓN Y FINANCIACIÓN ASG				
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021				
3-3	Gestión de temas materiales	28		
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	29, 59, 61	11.21.2	ODS 1, 5, 8, 9 y 10
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016				
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	16, 29, 59	11.14.4	ODS 1, 5, 8, 9 y 10

Índice de Contenidos del Pacto Mundial

Pacto Mundial	El Pacto Mundial (Global Compact) es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Naturgy México es miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2006. A continuación como gestiona Naturgy México los Diez Principios del Pacto Mundial.	
Principios	Derechos Humanos	Páginas del Informe
Derechos Humanos		
1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	8, 20, 21, 32, 38, 46, 52, 61
2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	8, 20, 21, 32, 38, 46, 52, 61
3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	21, 42, 47
4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	38, 39, 46, 57, 58, 61
5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	38, 39, 46, 57, 58, 61
6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	46, 47, 57, 58
7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	16, 18, 20, 42, 43, 66-68, 71, 73
8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	16, 18, 20, 42, 43, 66-68, 71, 73
9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	16, 18, 28, 42, 42, 66, 67
10	Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	15, 38, 39, 41

Carta de Verificación



Carta de Verificación del Informe de Sostenibilidad México 2023

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

Les informamos que Redes Sociales en Línea Timberlan fue contratada para realizar una verificación limitada e independiente de una muestra de Contenidos GRI presentados en el Informe de Sostenibilidad México 2023 de Naturgy México S.A. de C.V. El alcance de nuestra verificación abarcó los resultados correspondientes al periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2023 de las operaciones de Naturgy México.

La dirección de grupo Naturgy México es responsable de la preparación y publicación de la información contenida en el Informe de Sustentabilidad 2023 y aquella presentada en el proceso de verificación, lo que implica de manera enunciativa más no limitativa, la identificación de los temas materiales, la selección y publicación de los Contenidos GRI, así como de proporcionar evidencia documental y/o visual verdadera y suficiente para llevar a cabo la verificación limitada de la muestra de Contenido GRI seleccionada.

Nuestro cometido es emitir opiniones imparciales y objetivas acerca de la calidad de los datos incluidos en la muestra seleccionada a verificar, validando su certeza, trazabilidad y fiabilidad. El trabajo realizado tiene como base las actividades de la **Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000**, emitida por el Consejo de Normas de Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board – IAASB), de la Federación Internacional de Contadores (International Federation of Accountants (IFAC) y los requerimientos metodológicos de conformidad con los **Estándares GRI**.

Entre las actividades durante el proceso de verificación se enlistan:

- Entrevistas con las áreas involucradas para conocer los procesos de recopilación, gestión y control de información para la elaboración del Informe de Sustentabilidad 2023.
- Entendimiento de procesos de recopilación de información, así como la revisión de los datos presentados contra los sistemas de control empleados por la organización.
- Análisis de información cualitativa y cuantitativa de evidencia visual, documental y pública de la muestra de indicadores a verificar.
- Validación del cumplimiento metodológico de conformidad con los Estándares GRI.

Conclusiones: Como resultado de nuestro trabajo y de la revisión del informe no identificamos factor alguno que nos haga considerar que la muestra seleccionada a verificar no haya sido certera y fiable y que no haya contado con trazabilidad, así mismo, que el Informe de Sustentabilidad 2023, no esté realizado bajo el cumplimiento de los principios para la elaboración de informes de los Estándares GRI.

Recomendaciones: Se entrega por separado un reporte interno exclusivo para el cliente, que contiene áreas de oportunidad para un futuro reporte.

Alma Paulina Garduño Arellano
Directora Ejecutiva
paulina@redsociales.com

José de Jesús Hernández Cruz
Consultor en sustentabilidad
jesus@redsociales.com

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

Los colaboradores de Redes Sociales en Línea Timberlan 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 28 de agosto de dos mil veinticuatro y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe de Sostenibilidad México 2023 de Naturgy México S.A. de C.V.



Muestra verificada

Contenido GRI	KPI verificado	Alcance
3-2 Lista de temas materiales	Lista de temas materiales p. 21	Naturgy México
Medio ambiente		
302-1 Consumo energético dentro de la organización	27,120.13 GJ	Naturgy México
304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	0 impactos significativos a la biodiversidad	Naturgy México
305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	Por cumplimiento a la legislación mexicana se reportan las emisiones de alcance 1 y 2 Juntas Total de emisiones alcance 1y 2: 3,182.44 tCO2e	Naturgy México
305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)		
306-3 Residuos generados	* Total de residuos generados: 170,681 Tm * Total de residuos no peligrosos: 166,041 Tm * Total de residuos peligrosos: 4.64 Tm	Naturgy México
306-4 Residuos no destinados a eliminación	* Total de residuos no destinados a eliminación: 39,986 Tm * Total residuos no peligrosos no destinados a eliminación: 39,986 Tm * Total residuos peligrosos no destinados a eliminación: 0 Tm	Naturgy México
306-5 Residuos destinados a eliminación	* Total de residuos destinados a eliminación: 130,695 Tm * Total de residuos no peligrosos destinados a eliminación: 126,055 Tm * Total de residuos peligrosos destinados a eliminación: 4.64 Tm	Naturgy México
Social		
3-8 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Código ético del proveedor https://stropwebcorporativangy.blob.core.windows.net/uploads/2023/02/Codigo-etico-proveedores-castellano.pdf	Naturgy México
401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación del personal	Total de nuevas contrataciones: 30 * Nuevas contrataciones hombres: 8 * Nuevas contrataciones mujeres: 22 Total de bajas: 35 * Bajas hombres: 26 * Bajas mujeres: 9	Naturgy México
403-6 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	50 cursos de formación en salud y seguridad	Naturgy México
403-9 Lesiones por accidente laboral	* Total de accidentes registrables: 0 * Tasa de accidentes registrables: 0 * Total de accidentes con consecuencias graves: 0 * Tasa de accidentes con consecuencias graves: 0 * Total de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral: 0 * Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral: 0	Naturgy México
404-1 Proceso de horas de formación al año por empleado	Consulte la tabla horas de capacitación P. 56	Naturgy México
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	0 casos de discriminación fundamentados	Naturgy México
416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	* Guía Gas Naturgy * Procedimiento específico: identificación, evaluación y control de aspectos ambientales * Política SASISOPA: https://www.naturgy.com.mx/files/PC_SASISOPA.pdf	Naturgy México
417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	0 casos de incumplimiento relacionados a la información y etiquetado de productos o servicios	Naturgy México
418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	0 reclamaciones recibidas por violación a la privacidad del cliente	Naturgy México
Gobernanza		
2-15 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Proceso de designación del máximo órgano de gobierno	Naturgy México
2-23 Compromisos y políticas	Políticas y códigos públicos https://www.naturgy.com.mx/corporativo/politicas-y-codigo-de-conducta/	Naturgy México
2-26 Mecanismos para sostener asesoramiento y plantear inquietudes	* Teléfono único de contacto: 800 628 8749. * Chat en la página web. * 19 Centros de atención presencial, distribuidos en las ciudades de Aguascalientes (1), Ciudad de México (4), Guanajuato (4), Monterrey (5), Nuevo Laredo (1), Saltillo (1), San Luis Potosí (1), Toluca (1) y Zacatecas (1). * Twitter: @NaturgyMX. * Facebook: NaturgyMéxico. * Nuestro sitio web: www.naturgy.com.mx/ Oficina Virtual. * Asistente virtual Natu. * Aplicación Naturgy Contigo.	Naturgy México
3-27 Cumplimiento de la legislación y de las normativas	0 incumplimientos a la legislación y normativas	Naturgy México
201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico distribuido (millones de pesos) * Inversiones: 1,294 * Pago de impuestos: 1,059 * Salarios y beneficios a los empleados: 381	Naturgy México

Naturgy 

www.naturgy.com.mx